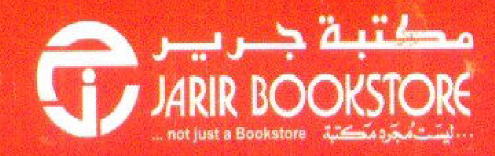
أعرف ما تفكر فيه

أربع شفرات لقراءة الناس تحسن من حياتك

د. ليليان جلاس



أعرف ما
تفكر فيه



أعرف ما تفكر فيه

أربع شفرات لقراءة الناس تحسن من حياتك

دكتورة ليليان جلاس





المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)		
ص. ب ٣١٩٦	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
الرياض ١١٤٧١	فاكس	+٩٦٦ ١ ٤٦٥٦٣٦٣
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)		
شارع العليا	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
شارع الأحساء	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٧٧٣١٤٠
الحياة مول	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٠٥٧٠١٠
طريق الملك عبدالله (حي الحمرا)	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٧٨٨٤١١
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٧٥٤٧١٠
القصيم (المملكة العربية السعودية)		
شارع عثمان بن عفان	تليفون	+٩٦٦ ٦ ٣٨١٠٠٢٦
الخبر (المملكة العربية السعودية)		
شارع الكورنيش	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٤٣٣١١
مجمع الراشد	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٨٢٤٩١
الدمام (المملكة العربية السعودية)		
الشارع الأول	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٠٩٠٤٤١
الاحساء (المملكة العربية السعودية)		
المبرز طريق الظهران	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٥٣١١٥٠١
الجبيل - الجبيل الصناعية	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٣٤٠١٥٥٥
جدة (المملكة العربية السعودية)		
شارع صاري	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٨٢٧٦٦٦
شارع فلسطين	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧٣٢٧٢٧
شارع التحلية	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧١١١٦٧
شارع الأمير سلطان	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٤٢٠٢٠٥٠
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا)	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٨٧٢٧٤٣
مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)		
أسواق الحجاز	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٥٦٠٦١١٦
المدينة المنورة (المملكة العربية السعودية)		
جوار مسجد القبلتين	تليفون	+٩٦٦ ٤ ٨٤٦٦٧٦١
الدوحة (دولة قطر)		
طريق سلوى - تقاطع رمادا	تليفون	+٩٧٤ ٤٤٤٠٢١٢
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)		
مركز الميناء	تليفون	+٩٧١ ٢ ٦٧٣٣٩٩٩
الكويت (دولة الكويت)		
حولي - شارع تونس	تليفون	+٩٦٥ ٢٦١٠١١١
الشويخ - شارع الجهراء (البيبسي)	تليفون	+٩٦٥ ٤٩٢٨٢٣٤

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على :

jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة العاشرة ٢٠٠٨

I Know what You're Thinking

Using the Four Codes of Reading People to Improve Your Life

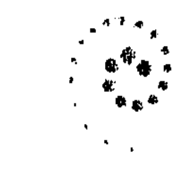
Lillian Glass, Ph.D.





John Wiley & Sons, Inc.





المحتويات

شكر وتقدير

الجزء الأول

فن وعلم قراءة الناس

مقدمة ٣

١- اختبار "كيف أقرأ الناس جيداً ؟" ١١

٢- لماذا تعد قراءة الآخرين أمراً بالغ الأهمية ٢٣

إجابتك توضح من أنت ٢٥

كف عن الشعور بأنك ضحية ٢٦

موقفان : أحدهما إيجابى والآخر سلبى ٣٤

ترجمة الاهتزازات ٣٦

٣- قواعد قراءة الناس ٣٩

شفرات الاتصال الأربع ٤٠

الإنصات إلى شفرة الكلام ٤١

الاستماع إلى الشفرة الصوتية ٤١

مشاهدة شفرة لغة الجسد ٤٢

النظر إلى شفرة الوجه ٤٢
عند قراءة هذه الأشياء ، ستلتفت إليها ٤٣
استخدم مخك ٤٣
٤- زيادة مهارات قراءة الناس لدى موظفيك ٥١
مسح حول كيفية قراءة الناس ٥١
الصفات العشر لقارئ الأشخاص الماهر ٥٤
كيف تتوقف وتنظر وتنصت ٥٦
الجزء الثانى
التحكم فى شفرات الاتصال الأربع
مقدمة : الناس الذين يقرأون قائمة المراجعة ٦٩
٥- فهم شفرات الكلام ٧٧
فحص شفرة الكلام ٧٧
التسرب اللفظى ٨٠
التسرب اللفظى وشفرات الكلام ٨٣
٦- فهم شفرات الصوت ١٢٣
فحص الشفرات الصوتية ١٢٣
مرآة الروح ١٢٤
الصوت لا يكذب ١٢٦
استثناءات فى تحليل الشفرة الصوتية ١٢٩
تحليل أنواع الأصوات ١٣٤
اجعل صوتك ينقل الرسالة الصحيحة ١٥٩
٧- فهم شفرات لغة الجسد ١٦١
فحص شفرات لغة الجسد ١٦١
قراءة لغة جسد المشاهير ١٦٧
الجسد لا يكذب ١٧٠
وضع الجسد : هل هو وضع مستقيم أو لا ؟ ١٧٩

كن قوى الذراعين ١٨٢
وضع اليدين يعبر عن الحالة المزاجية ١٨٤
اللمس ١٨٨
وضع القدمين يعبر عن الحالة المزاجية ١٩٢
قراءة لغة الساقين ١٩٣
طريقة المشى ١٩٦
ما ترتديه ١٩٧
الأناقة والنظافة الشخصية ٢٠٠
٨- فهم شفرات الوجه ٢٠٣
فحص شفرات الوجه ٢٠٤
تناقض تعبيرات الوجه مع الحالة المزاجية ٢٠٨
جاذبية الوجه ٢٠٩
معرفة المشاعر عن طريق قراءة تعبيرات العين ٢١١
تعبيرات الحاجب ٢١٧
اقرأ المكتوب على الشفتين ٢١٨
تعبيرات الذقن ٢٢٤
لغة الأنف ٢٢٦
حديث الأذنين ٢٢٧
التعبيرات الجامدة ٢٢٧
الوجه الصادق ٢٢٨
الجزء الثالث
استخدام الشفرات لتحديد نوع الشخصية
٩- فهم السمات الأربع عشرة للشخصية ٢٣١
تصنيف البشر ٢٣١
اختبار جوانب الشخصية ٢٣٢
اعتبارات نفسية ٢٣٦

الانطباعات الأولى ٢٣٧
الأربعة عشر نمطاً للشخصية ٢٣٨
١٠- فهم ما سبق ٢٧١
تكامل شفرات التواصل الأربع ٢٧٢
الملحق الثانى (ب): النتائج التى أسفر عنها استطلاع الرأى الذى أجرته مؤسسة جالوب والتى تتعلق بعادات الكلام المزعجة ٢٧٧

أهدى هذا الكتاب إلى الفقيد أبراهام جلاس، وكذلك أخى الراحل مانى إم جلاس، فقد كانوا بارعين بحق فى فن قراءة الآخرين، وعسى أن تثرى حكمتهم ، والتى أشارككم إياها الآن، حياتكم كما أثرت حياتى، وأن تلهمكم أفكارهم ـ كما ألهمتنى ـ الفهم الصحيح للآخرين.



شـــكر وتقديـــر

أولاً : أتوجـه بالشكر إلى أمى، روزلى جلاس، والتى كما تتمتع بجمال داخـلى ، فإنهـا أيضـاً تتمـتع بجمـال خـارجى. فلقد علمتنى كيف أكون ملاحظـة جـيدة، وأنا ممتنة لكلماتها الودود والرقيقة، وتشجيعها الدائم ، لـيس فقـط أثـناء عمـلى فى هذا الكتاب، بل أيضاً على مدار حياتى كلها، وإننى لسعيدة حقاً بهذا.

وإلى لامـبير كلـبى الصـغير ؛ لمحاولـته المسـتمرة للترويـح عـنى، وقـد عرفت من خلاله كيف تتواصل وتتفاهم الحيوانات فيما بينها .

وإلى تـوم ميللر، المحرر، حيث سمح لى بعرض أفكار هذا الكتاب على الآخرين.

وإلى مارشال كلين ، على تشجيعه وإيمانه بفكرتى.

إلى مارك تشاملن محامىً ، على نصيحته الدائمة لى.

وإلى فقيد العلم ، الدكتور العظيم، بول كانتالويو، والذى يعتبر واحداً من أصدقائى المقربين، وصاحب الفضل الكبير فى حصولى على الدكتوراه فى مجال علم النفس الاستشارى. أشكره على تقديره لمواهبى، وتشجيعه وحكمته، وعلى الساعات الطويلة التى قضاها معى فى مناقشة هذا الموضوع الرائع. إن صداقتنا لن يطويها النسيان وستظل خالدة.

وإلى كل الذين قابلتهم على مر حياتى، والذين آمنوا بموهبتى، فإننى أشكرهم من أعماق قلبى ولا أستطيع التعبير عن مدى ما نالنى من تشجيع ودعم .

الجزء الأول

فن وعلم قراءة الناس





مقدمـــة

كـان أبـى ـ وأنـا طفلة ـ يمارس معى لعبة جميلة، لم أكن أعرف أنها ستكون سرّ نجاحي فـى مهنـتى ، حيـث كـان يـأخذنى لمشاهدة أفـلام الكارتون والتى دائماً ما تعرض بعض المشاهد والرسومات فى بدايتها، وكنا بعـد مشـاهدة الفيـلم نذهـب إلى شـارع رويـال كاسـلى لـنأكل الهامـبورجر ونشـرب بعـض العصائر ، وكان والدى يسألنى عدة أسئلة، مثل :"ما اسم الكلب فى الفيلم؟" فإذا أجبت إجابة صحيحة كان يشترى لي هدية.

ولقد تعلمت منه أن أدرك كل ما حولى، وأهتم بكل شخص أقابله وكل مكـان أذهب إليه، ولم يكن ثمة مجال لاختيارى الأماكن التى كنت أذهب إليها برفقة والدى.

وكان دائماً ما يسألنى عن بعض التفاصيل مثل :"ما لون فستان السيدة الـتى فـى الفيـلم ؟ ولمـاذا كـان هـذا الشـخص حزيـناً ؟ وبمـن يذكرك هذا الشـخص أو هـذه السيدة ؟" وكان يشجعنى دائماً على أن يكون لدى وعى

بالعالم حولى، ويدفعنى إلى ملاحظة أدق التفاصيل. وأينما ذهبنا إلى أى مكان ، كان يشير دائماً إلى بعض الأشياء مثل : ألوان منقار الطائر الصغير، تغير اتجاه الرياح قبل هبوب عاصفة ، رائحة عشب تم جزه حديثاً ، أو طعم كوب من المانجو، وكنت أتعلم من موهبته تنمية إحساسى، وأن أعى ما يدور حولى.

وفى مرحلة مبكرة من عمرى، كنت أعدت نفسى لمهنتى هذه، حيث أخذتنى هذه النوعية من الدراسة التى بذلت فى دراستها قصارى جهدى، وقد أعدنى والدى لأكون طالبة جيدة ولأحصل على اثنتين من الدكتوراة، الأولى فى علم النفس الاستشارى ، والثانية فى اضطرابات الاتصال ، وخلال مراحل تعليمى تعلمت ما هو مطلوب لمساعدة الناس فى معرفة مهارات الاتصالات مع الآخرين .

إن تحليل خصائص الصوت والكلام يعطى مؤشراً عن الصحة العقلية لشخص ما، وكذلك فإن معدل صوت، أو نبرة أو ارتفاع أو طبيعة الصوت، أو حدة صوت شخص ما؛ ومقدار ما يقوله الشخص حتى لو كان بسيطاً، يعمل كمقياس دقيق نحدد من خلاله الحالة المزاجية لأى شخص ، وبالتالى التعرف على سماته الشخصية .

وقد قدمت أعمال علماء الانتروبولوجى، بما فيها البحث الشهير لدزموند موريس وآخرين المبادئ الأساسية لفهم ما يصدر عن وجه الإنسان من تعبيرات، الأمر الذى يؤدى بدوره إلى فهم التواصل بين البشر.

وتقدم هذه المعلومات فهماً متزايداً عن سلوك البشر، مما يمنحنا القدرة على رؤية شخصياتهم بعمق، وبالمثل، فإن الكتابات المتخصصة المتعلقة بلغة الجسد وكيفية توافق الناس مع ذواتهم تقدم لنا فهماً يختلف عن مجرد الاستماع لما يقولونه .

وعندما يتم تحليل شخص ما على أساس متسق لفترة كافية باستخدام الجوانب الأربعة ـ الجسد ، الوجه ، الصوت ، وأنماط الحديث ـ يصبح بالإمكان اكتشاف إلى أى الأنماط تنتهى هذه الشخصية وبالتالى معرفة الطيب من الخبيث، ومن خلال ملاحظة حقيقة الناس من خلال فك شفرات الاتصال الأربع ، فإننا نستطيع أن نفهم أنفسنا جيداً ونحدد أياً من الناس يجب أن نعزز علاقتنا معه وأيهم نبتعد عنه من أجل أن نعيش حياة أفضل.

ويقوم الأسلوب المتبع فى هذا الكتاب على معلومات تم تحرى الدقة فى جمعها من خلال التجارب التى أجريتها على الآلاف من عملائى الذين ساعدتهم على تحسين مهارات التواصل لديهم، وهم ينتمون لكافة الفئات والأعمال المختلفة ، وبعضهم يعانى من مشاكل أو خلل نفسى أو عاطفى، وأيضاً كان من بينهم من لديه قدر وافر من الصحة والصفاء والاتزان من الرياضيين، والأطباء، والمعالجين، وربات البيوت، ورجال الأعمال والمحامين، والسياسيين، كما تعاملت مع مشاهير الكوميديا ، بمن فيهم داستن هوفمان، خوليو إجلسياس، أندى جارسيا، دوللى بارتون، بن فرين ، نينكولاس كيدج ، سيين كونرى ، كينو ريفيز ، رينى روسو، ميلانى جرفث، ومالى ماتلين.

وقد تعلم عملائى كيف يتواصلون بفاعلية وكيف يقدمون أنفسهم بشكل جيد ويحسنون من طريقة كلامهم ويتغلبون على الأخطاء البسيطة التى تكتنف حديثهم، ويزيدون من ثقتهم بأنفسهم. لقد أصبحوا يتواصلون بشكل أفضل فى كل من عملهم وعلاقاتهم الشخصية.

وعندما عملت مع أشخاص من بيفرلى هيلز ومدينة نيويورك، تفحصت، ليس فقط طريقة كلامهم، بل كل شىء يتعلق بشخصياتهم، وقيمتهم من منبت الرأس حتى أخمص القدمين، وطورت من طرق التشخيص وخطط العلاج. وفحصت كل لمحة فى حديثهم، والطريقة التى

ينصبون بها رؤوسهم، وتعبيرات وجوههم، واتصالهم بالعين مع الآخرين، والطريقة التى يمشون أو يجلسون أو يقفون بها، وقد أنصت جيداً وحللت كافة التفاصيل فى كل ما يقولونه والطريقة التى قالوه بها .

وقد لاحظت حركات وجه وجسد عملائى، وهيئتهم وكيف يتصرفون، ولاحظت أن هناك علاقة وثيقة بين لغة الجسد والصوت وتعبيرات الوجه، وبين جميع أنماط الشخصية .

وقد أدت معرفتى الجيدة بالمظهر الخارجى لهم إلى معرفة مخبرهم ، مما جعل الكثير منهم يعتقد أننى معالجة روحانية .

ويتساءلون كيف أعرف ما يشعرون به أو ما يعوقهم نفسياً ؟

وبتحليل سلوكهم الخارجى وطريقة كلامهم ، استطعت أن أحدد نمط شخصيتهم وأحكم على ما بداخلهم، حيث إن مكنون ما يقوله الشخص والطريقة التى قيل بها تكشف الحقيقة، *فالجسد والوجه لا يكذبان.*

وأستطيع أن أعرف ما بداخل نفس عملائى، وذلك من خلال الإنصات والملاحظة، وأستطيع أيضاً أن أحدد حجم ما بداخلهم من خلال الطريقة التى يقفون أو ينظرون بها إلىّ.

وقد عبر عملائى عن اندهاشهم من المعلومات التى أخبرتهم بها أثناء الجلسات، ومن أحد زبائنى الذين عبروا عن دهشتهم، دان ، وعمره أربعة وأربعون عاماً، ومن أكثر رجال الأعمال نجاحاً، إذ أخبرته أن والده قد أساء معاملته عندما كان صغيراً؛ لأن والده كان سريع الغضب، لم يصدق أننى عرفت هذا السر على الرغم من أنه لم يخبرنى به، ولكنى قد عرفت ذلك من خلال فكه المشدود، ونبراته الحادة وارتجافه كلما أشار إلى والده، وهذه العملية من الفحص الدقيق لمظهر دان الخارجى هى التى قادتنى للتعرف على ما بداخله .

إن القوة التى تكمن وراء هذا التكنيك هى التى أتاحت لي الفرصة لألقى نظرة على شخصية وسمات أى شخص، لمعرفة ما يحدث ومعرفة كيفية تصرفاته المنتظرة، واستطعت أن أقيم الشخصية وأمد عملائى بما ينبغى عليهم فعله؛ حتى يتسنى لهم تحسين الأمر الذى يقيهم الوقوع فى مواقف قد تضرهم .

تيد ، مدير لأحد المطاعم عمره ثلاثة وسبعون عاماً، كان يترنم بصوت يقارب الهمس ولكن واضح النبرات، وعندما كانت تعلو نبرات صوته أجده ينظر إلى حذائه، وكلما سألته عن عائلته، كان يتجنب التواصل بالعين، ويثنى ظهره ويحنى رأسه ويخفت صوته .

وسألته : "كم من الوقت مر على آخر مرة رأيت فيها أطفالك؟" فقال وعيناه تملأهما الدموع إنه لا يعرف مكانهم، وبادرته : "عليك أن تعين محققاً خاصاً يجد لك أطفالك وأن تجعل هذا على قائمة أولوياتك" هذا هو السبب فى تلعثمه وعليه التصرف كإنسان مسؤول حتى يبدو عليه ذلك.

فأنماط حديث تيد وحركات جسده تظهر عدم إحساسه بالأمان، وعدم تقديره لذاته ، وخجله الدائم من إحساسه بهجر أطفاله، وفى النهاية ، عمل بنصيحتى، حيث كلف محققاً خاصاً بالبحث عن أطفاله، وبالفعل وجدهم، فاستطاع أن يجدد علاقته الحميمة بهم.

ولقد عاد لتيد اتزان صوته بعد فترة قصيرة من عثوره على أطفاله، ولم يعد يخفت صوته فى نهاية الجمل أو يحنى رأسه كلما تكلم، وقد تحقق كل ما أخبرته به.

ولقد شعرت بالسعادة لتشجيعى لعملائى قبل أن يضحوا نجوماً، حيث وجهتهم إلى الكيفية التى يجب أن يستخدموا بها مهاراتهم الكلامية ولغة الجسد والوجه.

وفى كتابى هذا ، سأوضح أن بوسع أى منا معرفة حقيقة أى شخص، فهذه المعرفة ليست مقصورة على المعالجين أو المثقفين أو الذين لديهم حدس بالبداهة، فكل شخص يستطيع تعلمها وسأقدم لك معلومات عن كيفية تقييم أى موقف جيداً، بحيث تعمل على تحسين كل من حياتك الشخصية والمهنية .

سأجعلك تعرف كيف تقرأ الآخرين ، ثم تقرأ نفسك، وستتعلم أيضاً كيف تفك شفرات التواصل الأربع : شفرة الكلام ، وشفرة الصوت، وشفرة الجسد، وشفرة الوجه، وستتعلم بعض التمارين التى تعينك فى تحسين قدراتك على قراءة الآخرين، وستتعلم كيف تضع هذه الشفرات فى إطار واحد، يسهل لك التعرف على الصفات التى يمتلكها شخص ما والتى ربما تؤثر عليك بالإيجاب أو بالسلب .

إن هذا الكتاب قد يغير حياتك كلية، حيث إنه يحوى بين دفتيه العديد من الأساليب التى احترف عملائى استخدامها، وبوسعك أن تجيدها أنت أيضاً مثلهم، مما يجنبك الوقوع فى أخطاء إساءة تقدير الآخرين، كما أنها ستساعدك على التفكير جيداً طالما أنك تثق فى تقييمك للأمور، الأمر الذى يمكنك من الاختيار السليم ، ومن خلالها تستطيع أن ترى كل جوانب حياتك.



الفصل الأول



اختبار " كيف أقرأ الناس جيداً ؟ "

حتى يتسنى لك تقييم ما تملكه من مهارات الاتصال الأساسية، الأمر الذى يقودك لإدراك الحقيقة، فأنت بحاجة إلى التعرف أولاً على إمكانياتك الحالية.

وسيساعدك الاختبار التالى على اكتشاف مدى معرفتك بنفسك وبمن حولك، فلعلك تملك القدرة على قراءة ما يصدر عن الآخرين من إشارات وبالتالى يجب الاستفادة من ذلك؛ لتتجنب الوقوع فى خطأ الحكم على الآخرين بشكل غير سليم ، وقد لا تكون لديك القدرة على مواجهة من قمت بقراءته، خشية إثارة غضبه؛ حيث ترى الأهمية فى أن تكون محبوباً عن أن يكون لك موقف، أو ربما كنت من ذلك النوع الذى لا يستطيع قراءة الإشارات ، ومن ثم تصبح صيداً سهلاً للعلاقات السيئة.

صمم هذا الاختبار خصيصاً ؛ ليساعدك على اكتشاف ما إذا كنت قادراً على قراءة الآخرين أم لا ، وكيف يمكنك القيام بهذا على نحو سليم.

أجب على كل سؤال من هذه الأسئلة باختيار "صواب" أو "خطأ". ولتكن صادقاً فى إجابتك، واعلم أن أول إجابة تجول بخاطرك دائماً ما تكون الإجابة الصحيحة؛ ولهذا لا تحاول أن تعطى لنفسك فرصة للتفكير.

١- فى كل مرة أخرج فيها من المنزل أكون على دراية بكل من حولى من الناس.

صواب ________ خطأ __________

٢- عندما أسير فى الطريق دائماً ما أعرف ما إذا كان هناك من يسيرون بجانبى أو خلفى .

صواب ________ خطأ __________

٣- أول شىء ألاحظه فى الشخص هو وجهه .

صواب ________ خطأ __________

٤- دائماً ألاحظ ما يرتديه الشخص الذى أمامى .

صواب ________ خطأ __________

٥- أسأل نفسى دائماً لماذا لا ينتابنى شعور طيب حيال هذا الشخص أو هذا الموقف؟

صواب ________ خطأ __________

٦- ألاحظ سريعاً شيئاً لا يريحنى فى سلوك شخص ما وأشكل رأياً عنه.

صواب ________ خطأ __________

٧- لا أشعر بالدهشة عندما أجد أن انطباعى عن شخص ما صحيح .

صواب ________ خطأ __________

٨- إذا لم أعجب بشخص ما، فلا أتجاهل شعورى تجاهه.

صواب ________ خطأ __________

٩- إن لم أعجب بشخص ما أتوقف وأنظر فيما يدفعنى إلى ذلك.

صواب ________ خطأ __________

١٠- عندما أعجب بشخص ما، فإننى غالباً أفكر فى سبب ذلك.

صواب ________ خطأ __________

١١- إذا لم أعجب بشخص قابلته تواً لأسباب غير محددة، فإننى لا أتجاهل تلك المشاعر أو أرجعها إلى ما مر بى من مشاكل فى ذلك اليوم.

صواب ________ خطأ __________

١٢- أتذكر كل كلمة يقولها الناس لي .

صواب ________ خطأ __________

١٣- عندما أحادث الناس، فإننى أنتبه جيداً إلى تعبيرات وجوههم.

صواب ________ خطأ __________

١٤- أصغى جيداً إلى نبرة حديث الناس، ولهذا أدرك جيداً ما يشعرون به وهم يتكلمون معى.

صواب ________ خطأ __________

١٥- لست ساذجاً ؛ فأنا لا أصدق كل ما يقوله الناس لي.

صواب ________ خطأ __________

١٦- أطلب من الناس أن يفسروا ما قالوه وأن يعلنوا مسؤوليتهم عنه، خاصة إذا لم أتفق معهم.

صواب ________ خطأ __________

١٧- عادة ما أستطيع أن أخبر بأن هناك شخصاً ما يكذب أو يغالى فى حديثه.

صواب ________ خطأ ________

١٨- دائماً ما أعرف أن هذا الشخص غاضب.

صواب ________ خطأ ________

١٩- دائماً ما أعرف أن هذا الشخص حزين.

صواب ________ خطأ ________

٢٠- دائماً ما أعرف أن هذا الشخص خائف.

صواب ________ خطأ ________

٢١- دائماً ما أعرف سبب غضب هذا الشخص منى.

صواب ________ خطأ ________

٢٢- أستطيع أن أعرف دائماً أن شخصاً ما يحبنى.

صواب ________ خطأ ________

٢٣- أستطيع دائماً أن أعرف أن هذا الشخص سعيد.

صواب ________ خطأ ________

٢٤- أستطيع أن أعرف دائماً متى يغضب منى هذا الشخص.

صواب ________ خطأ ________

٢٥- أستطيع أن أعرف دائماً، أن هذا الشخص يشعر بالمفاجئة.

صواب ________ خطأ ________

٢٦- أستطيع أن أعرف دائماً أن هذا الشخص صادق معى.

صواب ________ خطأ ________

٢٧- أستطيع أن أعرف دائماً أن هذا الشخص لا يبالى بما حوله.

صواب ________ خطأ ________

٢٨- أستطيع أن أعرف أن شخصاً ما قد أصابه الملل من حديثى معه.

صواب ________ خطأ __________

٢٩- أستطيع أن أعرف دائماً أننى لم ألق الترحيب المناسب.

صواب ________ خطأ __________

٣٠- أبتعد دائماً عن أشخاص معينين يسببون لي المتاعب.

صواب ________ خطأ __________

٣١- أتذكر دائماً كيف يقف ويتحدث ويتصرف شخص ما فى حالة إذا ما أردت وصفه لشخص آخر.

صواب ________ خطأ __________

٣٢- أتذكر بمنتهى الدقة كيف كان الشخص يبدو حالما يقص عليّ قصة معينة.

صواب ________ خطأ __________

٣٣- أشعر بصعوبة فى تذكر بعض أحداث الماضى وكيف كان شعورى حينما مررت بها.

صواب ________ خطأ __________

٣٤- أستطيع ببساطة أن أتذكر الطريقة التى تحدث بها شخص ما قابلته توا.

صواب ________ خطأ __________

٣٥- إذا اضطررت لوصف طريقة كلام شخص ما أستطيع أن أتذكرها بسهولة وأصفها للآخرين.

صواب ________ خطأ __________

٣٦- على الرغم من أننى لم أتلق تهديداً أو تحدياً محدداً، أشعر بعدم الراحة حيال شخص قابلته منذ فترة بسيطة.

صواب ________ خطأ ___________

٣٧- عندما أكون فى إجازة، فإننى ألاحظ أشياء لا تبدو واضحة للآخرين.

صواب ________ خطأ ___________

٣٨- عادة ما أكون أنا أول من يضع النقاط فوق الحروف .

صواب ________ خطأ ___________

٣٩- أستطيع أن أتذكر بدقة كل ما قاله هذا الشخص.

صواب ________ خطأ ___________

٤٠- أستطيع أن أتذكر كيفية الذهاب إلى مكان ما، على الرغم من أننى ذهبت إليه مرات قليلة.

صواب ________ خطأ ___________

٤١- من السهل أن أعبر عن مشاعرى.

صواب ________ خطأ ___________

٤٢- لا مشكلة فى أن يعرف الناس أنى غاضب.

صواب ________ خطأ ___________

٤٣- من السهل أن أعبر عن حبى وعاطفتى.

صواب ________ خطأ ___________

٤٤- إننى على اتصال كامل بمشاعرى.

صواب ________ خطأ ___________

٤٥- أهتم بنكهة ونوعية وقوام كل ما آكله.

صواب ________ خطأ ________

٤٦- أهتم بما يقال حولى، حتى وإن كان خارج سياق الحديث.

صواب ________ خطأ ________

٤٧- نادراً ما أتجاهل أى تهكم أو نقد ، وأهتم بما يقال.

صواب ________ خطأ ________

٤٨- عندما يسعدنى شيء ما، فإننى غالباً ما أضحك بصوت عال، وأرقص من الفرح، وأعبر عن فرحتى بصوت عالٍ.

صواب ________ خطأ ________

٤٩- عندما ينتابنى شعور بعدم الراحة تجاه أمر ما، ألاحظ وبسرعة ظهور بعض الأعراض كالاحتقان أو الشعور بألم فى المعدة.

صواب ________ خطأ ________

٥٠- أحس بالعرق يتصبب منى عندما أخطأ بصدد أمر ما، أو عندما أكون متوتراً.

صواب ________ خطأ ________

٥١- أميل إلى الأكل بشراهة، أو أزهد فيه عندما يضايقنى شيء ما.

صواب ________ خطأ ________

٥٢- على الرغم من شعور الآخرين بالحماس تجاه شخص ما، أميل إلى عدم التأثر بضغطهم علىَّ.

صواب ________ خطأ ________

٥٣- أستطيع تحديد أننى قد سببت قلقاً لشخص ما.

صواب ________ خطأ ________

٥٤- بوسعى تحديد أن شخصاً ما يحبنى بصدق.

صواب ________ خطأ __________

٥٥- أستطيع أن أصف تفصيلاً كيف يبدو ويظهر الناس.

صواب ________ خطأ __________

٥٦- إذا كان هناك تضارب فى أحاديث الناس، فإننى ألفت نظرهم إلى ذلك.

صواب ________ خطأ __________

٥٧- إذا تشككت فى أن شخصاً ما لا يقول الحقيقة، فإننى لا أستنكف أن أسأل عن المزيد من التفاصيل.

صواب ________ خطأ __________

٥٨- أستطيع دائماً أن أتذكر أول انطباع لى عن هذا الشخص.

صواب ________ خطأ __________

٥٩- أستطيع أن أحدد الحالة المزاجية لأى شخص.

صواب ________ خطأ __________

٦٠- أستطيع أن أدرك ما يرمى إليه أى شخص، حتى إذا لم يتوافق كلامه مع تعبيرات وجهه أو لغة جسده.

صواب ________ خطأ __________

التقييم

والآن وبعد أن أجبت على الأسئلة، أعط نفسك نقطة واحدة لكل سؤال أجبت عليه بصواب، ولا شىء لكل سؤال أجبت عليه بخطأ، عد ما حصلت عليه من نقاط.

ماذا تعنى إجابتك ؟

أعط نفسك نقطة واحدة لكل سؤال أجبت عليه بصواب، وانظر إلى إجمالى النقاط ، واربط بينها وبين قدرتك على قراءة الناس .

٦٠ نقطة : أنت متوافق تماماً مع أوضاعك

إذا كانت إجابتك على كل الأسئلة بصواب، أهنئك ! فهذا يعنى أنك لست متوافقاً مع نفسك فحسب، بل وعلى دراية تامة بذاتك وبالناس وبالعالم من حولك. ربما تقع فى بعض الأخطاء بشأن تقييمك للناس، ولكن هذا لا يمنع أنك تقوم بالأمور على النحو الصحيح ، وأن قيمك الأخلاقية والسلوكية على قدر كبير من السمو، كما أنك تهتم بالآخرين.

ولا تنخدع بتعبيرات الوجه، فلديك القدرة على النفاذ إلى الحقيقة بما تملكه من حس عال، الأمر الذى يساعدك على تقييم الناس بصورة سليمة، وعلى الميل إلى حب الإنجاز والقيادة. أنت بالفعل قادر على إفادة مجتمعك.

وعلى الرغم من تحقيقك لنسبة ١٠٠٪ إلا أنك لا تزال فى حاجة لبذل مزيد من الجهد؛ لتطوير مهاراتك فى قراءة الناس بشكل أفضل.

٤٠ ـ ٥٩ نقطة أنت تملك الكثير

إذا ما حصلت على هذه النقاط، فأنت تملك الكثير من القدرات التى تعينك دائماً، غير أنك أحياناً ما تجد أنك فى غاية الضيق لدرجة قد تدفعك إلى ركل نفسك؛ لأن بديهتك قد خيبت ظنك، كما تميل إلى القسوة عليها عندما تفعل شيئاً جيداً ولكنه يأتى بعواقب سيئة. فأنت تبالغ فى نقد ذاتك، ولكن مع كل هذا تعتز بها وتحبها.

فى هذه الحالة تحتاج إلى إدراك أنك على خير بالفعل. عليك أن تبلور مواضع تقدير الذات والثقة بالنفس، وأن تعمل على إجادة مهارات القيادة، وأخيراً عليك ببلورة مدى التزامك بالأمور، وأن تعمل على تغيير طريقة تفكيرك فى كثير من المواقف، وتحاول الالتزام بقراراتك الأولى.

كن متأكداً من أن كل ما تفعله سيسعدك أنت أولاً ، ثم فكر بعد ذلك فى الآخرين ، وعليك الإلمام بما تريد فعله، لا ما تفكر فى فعله، ولا تحاول أن تكتم مشاعرك، وحاول أن تنفذ إلى أعماق الناس عندما تتعرف عليهم، واطرح مزيداً من الأسئلة الهادفة ؛ لتكتشف من هم وفيما يفكرون. ابذل قصارى جهدك حتى تكون مدركاً لكل ما يدور حولك .

٣٩ ـ ٢٠ نقطة : أنت تسير أمورك بالكاد

أنت من ذلك النوع الذى يفضل أن يسير أموره بأمان دون أن يثير من حوله ، وتكره المواجهة وتفضل الوضع الراهن، وتشعر بالإحراج عندما تسأل الناس عن أشياء ، أو حين تقدم نفسك لشخص ما، وتكره أن تكون واضحاً؛ لأن هذا يشعرك بالخجل ، وتفضل أن يشعر كل شخص بأن الأمور على ما يرام، وربما فضلت راحة الناس على راحتك، وأنت متعاون وعندما لا يسير شىء بشكل جيد، فأنت تتجاهل هذا الشعور وتبعده عنك، حتى لا تندم، وعلى الرغم من أنك قد لا تفصح عن أى شىء، فإنك تحفظ ما تقوله داخلياً وتعانى فى صمت.

إن قراءة هذا الكتاب واستيعابه سيغيران حياتك للأفضل، وسيمدانك بالثقة اللازمة؛ حيث ستتعلم أن تثق بنفسك، الأمر الذى ييسر عليك معرفة بمن تثق ، حيث ستجد مجموعة من القواعد والخطوط الإرشادية التى يجب عليك اتباعها حتى تشعر بالأمان والثقة عند تعاملك مع الآخرين .

إذا ما اتبعت النصائح التى يحتوى عليها هذا الكتاب، لن يلاحظ معظم من تربطك صلة بهم مدى تغيرك للأفضل وحسب، بل سيرون أيضاً ما أنت عليه من ثقة فى النفس وقدرة على إدارة أمور حياتك.

٠ ـ ١٩ أنت بحاجة إلى المساعدة

أنت بحاجة إلى مساعدة عاجلة، إذ ترتكب العديد من الأخطاء فى حياتك ـ نعم كثيرة ـ كما تسير أمورك وكأنك ترتدى عصابة على عينيك وللأسف، فهذا يجعلك هدفاً سهلاً للآخرين، حيث تميل إلى أن تكون محبوباً هادئاً سهل المراس، يحصل على العديد من المزايا، غير أنك فى حقيقة الأمر تسير فى الاتجاه المعاكس، وتسبب الإزعاج ولا تفهم إشارات الآخرين.

إذا كنت ذلك الشخص الذى يرتكب تلك الأخطاء، فإن ميلك للسير مع التيار يجعلك تابعاً لا قائداً، ولسوء الحظ، فهؤلاء الذين تتبعهم يقودونك فى معظم الأحيان إلى ما هو فى غير صالحك، وفى أحيان كثيرة يقومون باستغلالك ، ولكنك لا تحاول أبداً التعلم من أخطائك، فأنت تؤمن بقانون مارفى كأسلوب حياة لك ؛ إذ تؤمن بأن ما يبنى على الخطأ خطأ فى العادة وسيسير دائماً فى هذا الاتجاه .

إذا كنت ثرثاراً، فأنت تنشغل بكثرة كلامك عن قراءة الآخرين جيداً، وهذا هو السبب فى ارتكابك لهذه الأخطاء المزعجة.

ويجب عليك أن تكون على علم بما يدور حولك ودورك فيه، وأن تدرك منظومة مبادئك قدر الإمكان، وبخاصة الطريقة التى ترى بها نفسك والعالم من حولك، وعليك أن تتوقف عن الشعور بأنك منهمك فى شؤونك الذاتية، وأنك تفكر فقط فى شؤون نفسك، وأن تدرك ـ بدلاً من ذلك ـ كيف يسير الناس فى الحياة. يجب أن تعتلى قراءة هذا الكتاب قائمة

أولويـاتك، وعندما تفعل ذلك، ستتجنب الكثير من المشاكل وستغير مجرى حياتك، وبالتالى لن يكون لقانون مارفى وجود فى دنياك.

الفصل الثانى



لماذا تعد قراءة الآخرين أمراً بالغ الأهمية

إن القدرة على استكشاف حقيقة الآخرين والتوافق مع الظروف المحيطة بنا وبالعالم من حولنا هى قدرة فطرية، إلا أنها تختلف فى طبيعتها من شخص إلى آخر، وتلك هى الطبيعة البشرية، فترى أن البعض يرغب فى قراءة الآخرين من خلال النظر فى أعينهم وجهاً لوجه ، فى حين يفضل البعض الآخر ذلك بطريقة مختلفة.

- إنه يجعلنى أشعر باشمئزاز !
- أعشقها !
- وثقت فيه منذ أن وقعت عليه عيناى !
- عرفت أنها ستكون حقيرة !
- لماذا لا أكون شجاعاً ؟
- عرفت أنه ليس سوى كذاب !

- كان حباً من النظرة الأولى !
- عرفت أنها ستسبب لى المشاكل !
- عرفت أنه سيستنفد أموالى على المدى البعيد !
- إننى أستحق تبعات خطأى ! لماذا لم أعتمد على فطرتى ؟

أنت تقرأ الناس كل يوم دون أن تشعر بذلك؛ حيث تقيم ما إذا كان شخص ما طيباً أم خبيثاً، صادقاً أم كاذباً، إذا كان له أثر على حياتك، فأنت فى الأساس تعرف الغث من الثمين، ومن ثم تأتى قراءة أى شخص طبيعية، ولكن تكمن المشكلة فى أن معظمنا لا يعرف كيف يترجم الدوافع وراء المشاعر، ونستخدم ما يرد إلينا من معلومات لنمكن أنفسنا من السيطرة على موقف معين، ومن خلال هذا الفصل ستتأكد من أن قراءة الناس أو عدم قراءتهم سوف تؤثر على مجريات حياتك؛ وذلك من خلال ضرب العديد من الأمثلة لمواقف معينة.

إننا كبشر ننقسم إلى فئات مختلفة، ولكى تعرف إلى أى فئة تنتمى، عليك بالإجابة على الأسئلة التالية :

١- هل أنت صانع قرارات حاسم؟

أ- هل أنت قائد أو منفذ لديه ثقة قوية بنفسه، ولديه قيم أخلاقية سامية؟

ب-هل تعرف ما تفعله وإلى أين تتوجه طوال الوقت؟

جـ- هل تقع فى أخطاء بسيطة، ودائماً ما تحدد الخيارات الصائبة؟

د- هل تستطيع أن تتواءم فى حالة عدم سير الأمور على هواك؟

٢- هل لديك موهبة فطرية تستغلها فى معظم الأوقات؟

أ- هلاً شعرت بالضيق لعدم الثقة فى مواهبك الفطرية؟

ب- هل تتخذ القرارات المناسبة؟

جـ- هل تتأثر أحياناً بما يعتقده الآخرون؟

د- هل تنصت للآخرين لمجرد تهدئتهم أو إسعادهم؟

٣- هل أنت شخص يفضل أن يسير أموره بهدوء؟

أ- هل تميل إلى تجاهل مالا يعجبك؟

ب- هل تأمل أن تنصلح الأحوال من نفسها؟

جـ- هل يلتبس عليك الأمر بشأن من تضع فيهم ثقتك؟

د- هل تشك فى نفسك غالباً؟

٤- هل أنت من النوع الذى يشعر أنه قد سلب منه أشياء باستمرار؟

أ- هل يخدعك زملاؤك فى العمل؟

ب- هل تشعر أن هناك أشخاصاً كثيرين قد أساءوا إلى حياتك الشخصية؟

جـ- هل لازمة الكلام عندك "لماذا أنا؟" أو "من الممكن أن يحدث هذا لى؟".

د- هل تصدق معظم ما تقرأه أو ما يخبرك به الناس؟

إجابتك توضح من أنت

إذا أجبت بنعم على كل الأسئلة فى الموقف الأول، فأنت قائد حاسم.

إذا أجبت بنعم على واحد أو اثنين من الأسئلة، فأنت غير حاسم.

فـى الموقـف الـثانى، إذا أجبـت بنعم على كل الأسئلة، فلديك موهبة فطـرية رائعـة، أمـا إذا أجبت بنعم على سؤال أو اثنين، فموهبتك ينقصها الكثير.

فـى الموقـف الثالـث، إذا أجبـت بـلا على كل الأسئلة، فلديك إدراك جـيد، ولا تدفـن رأسـك فـى الرمل، وإذا أجبت بنعم على اثنين أو أكثر، فأنت بحاجة إلى المزيد من العمل حتى تكتشف ما يدور حولك.

فـى الموقـف الـرابع، إذا أجبـت بـنعم عـلى كل الأسئلة، فأنت لست ضـحية وتعـرف نوعـية الأشـخاص الذيـن تتعامل معهم، وإذا أجبت بنعم عـلى اثـنين أو أكـثر، فمـن الأفضـل أن تفـتح عينـيك وتـتحمل مسـؤولية اختياراتك.

كُفَّ عن الشعور بأنك ضحية

كـم مـن المـال أو الوقـت ضيعته؛ لأنـك اخترت الشخص الخطاء لكى يعمـل لديك؟ ومن المواقف المثالية لذلك هو المقاول الذى يؤكد لك أن العمل سيتكلف مبلغاً معيناً، ثم يقدم لك بعد ذلك فواتير بضعف المبلغ.

ومـاذا عـن المـتقدم لوظـيفة عندك والذى يسلم لك سيرة ذاتية مبهرة لم تـرها مـن قبل، ولكنك تجده كسولاً وخاملاً ومضيِّعاً للوقت، وكل هدفه أن يسـتفيد فقـط مـن كـل شـىء فـى صـالحه، وتشعر أنك قد خدعت شعورياً ومالياً؛ لأنه ليس الشخص الذى كنت تأمل أن يعمل لديك.

ألـيس مـن الأفضـل أن تنـتهج طريقة تمكنك من التعرف على الشخص مسبقاً مـن خلال أسلوب حديثه وما يقوله وتعبيراته الجسدية والوجهية ؟ ألـيس من الأفضل أن تعرف أن شخصاً ما يعبر لك عن حبه على الرغم من كونه عدوانياً أو يكذب؟.

إذا كـان لديـك موعـد مـع شخص ما وأفضى عقب المقابلة بقول : "لقد أمضـينا وقـتاً رائعـاً. فلنتقابل مرة أخرى فى الأسبوع المقبل" ألا ترغب فى

تبين مدى مصداقيته، بدلاً من أن تشعر بالقلق وأنت تنتظر رنين جرس الهاتف؟ ألا تود معرفة ما إذا كان يخدعك؟

لماذا نتجاهل الصوت الصارخ بداخلنا، أو يرفض معظمنا إدراك الإشارات؟ لماذا لا نرغب في الإصغاء إلى هذا النداء الذى يصرخ ويطلب منا أن نتوقف ونعيره انتباهاً؟ وذلك لأنه لا يثق معظمنا فى أن ما نسمعه أو نشعر به هو الحقيقة. لا تنس، فأجسامنا لا تكذب.

فنحن لا نثق فى صحة مشاعرنا المترسبة التى تتمثل فى ألم المعدة، والتى تخبرنا أن شيئاً سيئاً قد يحدث؛ كما لا نصدق أننا سنمر بموقف يسبب لنا إيذاءً، وحتى لا تتعقد الأمور، فإنه لابد من اتخاذ قرار تصديق مشاعرنا خلال ثوان ـ وإلا فسيأتى متأخراً، وهذا هو السبب فى أن معظمنا يرتكب نفس الأخطاء، حيث يختار الأشخاص الخطأ، أو ينخرط فى علاقات خاطئة، أو يقع اختياره على شركاء فى العمل ليسوا على المستوى المطلوب .

قراءة الناس قد تنقذ حياتك

على الرغم من أن الأشخاص الذين يتحرشون بالأطفال، والسفاحين، والمغتصبين، وغيرهم من المجرمين لا يرتدون ملابس تدل عليهم. إلا أن ضحاياهم يعتقدون أنهم يتصرفون بطريقة غير معتادة،سواء أكانت عن طريق لغة الجسد، أو الطريقة التى ينظرون بها إلى ضحاياهم. أو نبرة صوتهم، فهم يشعرون بالخطر تجاههم، وعلى ذلك فإن الإنصات والتصرف وفقاً لهذا قد ينقذ حياتك وحياة من تحب.

شاهدت لندا ـ طالبة جامعية عمرها عشرون عاماً ـ شاباً يقترب منها وهى فى طريقها من السكن الجامعى، فشعرت بعدم الارتياح تجاهه، ولقد حاول أن يوقفها ويسألها عن الوقت، ولكنها تجاهلته وأسرعت متجهة إلى المكتبة، حيث أحست بألم فى معدتها، ولم تفكر فى ذلك الموضوع إلا

عندما قررت أن تغادر المكتبة، وسألت ثلاثة من الطلاب الآخرين أن يصطحبوها إلى السكن الجامعى.

ربما يكون الإنصات لغريزتها قد أنقذ حياتها، ففى الصباح التالى، شاهدت صورة الرجل فى الجرائد، وهو نفسه الرجل الذى كان يتعقبها وهى فى طريقها إلى المكتبة، حيث قد اغتصب العديد من الطالبات قبل أن تشتبه فيه فى تلك الليلة .

قراءة القناع الزائف

قابلت بونى، المدرسَّة ذات الاثنين والثلاثين عاماً، ديفون الذى يبلغ الثامنة والثلاثين، وطوله ٦ أقدام وبوصتان، وهو مقاول كهرباء وسيم رومانسى، لدرجة أنه كان يبدو صادقاً معها، وفى الواقع أنه كان يحتاج إلى المال بشدة، ولم يكن تسديدها عنه هذا المال يزعجها، لأنه كان يزعم لها أن دفتر شيكاته سيرسل إليه من كندا وكان يفترض أن يصل اليوم، وأعقب اليوم أسابيع وأعقب الأسابيع شهوراً، ومع ذلك، كان يعاملها كملكة.

وكانت اللقاءات بينهما تتم خلال أيام الأسبوع؛ لأنه أخبرها أنه التحق بوظيفة تتطلب منه العمل فى عطلة الأسبوع، وبالطبع لن تستطيع أن تتصل به فى مقر عمله وإلا فقد الوظيفة، وكان معها فقط رقم هاتفه الجوال. وقد أخبرها أن منزله تحت الإنشاء وسيكون ضخماً كبيراً ، وأنهما سيعيشان معاً فى هذا القصر، ولكنها لن تراه حتى يكتمل بناؤه .

ولأنها كانت تعيش فى دوامة الحب لم تلحظ حركة عينيه ووميضها، وتجنبه للتواصل بالعين معها، واهتزاز كتفيه وهو يقدم اعتذاراً تلو الآخر، كما لم تصغ لصوته عالي النبرة الذى ينسحب فى نهاية الجمل، أو تردده عندما كانت تسأله عن أية تفاصيل.

كان هذا المخادع رجلاً متزوجاً، وقد وجد شخصاً يخدعه، ويستفيد منه مالياً وعاطفياً.

مقابلة شخصية مزعّجة للالتحاق بإحدى الوظائف

نينا، شخصية اجتماعية تبلغ ستة وأربعين عاماً، ولقد حباها الله بالقدرة على التعبير بطلاقة، وكانت حزينة حين حكت لي قصتها عن ضياع فرصة الالتحاق بإحدى الوظائف الهامة قائلة :" لا أستطيع أن أصدق ما حدث، فقد كنت بكماء أثناء الاجتماع مع المدير المسؤول؛ حيث نطقت اسمى بالكاد، ولم أستطع أن أعبر عن مشروعى، كما صار ذهنى خاوياً، وأخذت أتلعثم ولم أستطع أن أستعيد وضعى الطبيعى، وكل ما فعلته هو أن قدمت له عرضى ومقترحى وأنا محرجة للغاية، وبديهياً انتهى الاجتماع سريعاً وفقدت الوظيفة ".

وعندما ناقشنا ما حدث أثناء الاجتماع، لم يكن سبب صمتها مفاجأة؛ حيث إن الشخص الذى أجرى معها المقابلة لم يعرها أى انتباه منذ أن وطأت قدماها مكتبه، إذ تجاهلها، واستمر فى التحدث عبر الهاتف، وتركها واقفة حتى أنهى حديثه.

ولم يقم بأى تواصل بالعين، ولم يدرك عدم وجود أحد غيرها بالغرفة حتى يجعلها تجلس، وعندما حاولت أن تتكلم بضع كلمات، تجاهلها، وقال إن هناك شخصين سيقابلانه، ومن الأفضل أن ينتهى معها.

ولم يكن يعرف شيئاً عن خبراتها على الرغم من أنها قد أرسلت إليه سيرتها الذاتية عدة مرات، وعندما أخبرته بأن لديها مشروعين لتتحدث عنهما، قال، دون أن ينظر إليها :"تكلمى عن أحدهما" وكان حديثه هذا يخلو من أى قدر من الذوق.

ولا عجب فى أن يتصلب جسدها وتتوتر أجهزتها الكلامية، مما جعلها عاجزة عن التصرف أمام هذا الشخص الوقح، غير المبالى بها.

كانت هذه المعركة خاسرة، وقد أدركت ذلك فى قرارة نفسها، فاستجاب جسدها تلقائياً لهذه النتيجة، ولم تحصل على المشروع على أية حال، فعلام الضيق ؟ وبعد أن شرحت لها علة التزامها الصمت ، توقفت عن البكاء وطفقت تضحك وتقول : "كان جسدى يخبرنى أن أصمت وألا أتعامل مع هذا الأحمق". فقد كان شعورها سليماً وصادقاً.

موعد مع الجحيم

شعرت أنيت أن ثمة شيئاً خطأ فى تعامل تشاك معها، ولكنها ذهبت معه على الرغم من وجود ما يصرخ داخلها "لا تذهبى" وكانت تدرك ألا يصح لها الذهاب إلى سكنه الجامعى، ولكنها ـ على أية حال ـ فعلت وأرادت أن تكون مهذبة، فما كان من هذا التهذيب إلا أن تحول إلى موعد للاغتصاب.

وقالت بعدها : "أشعر بالقبح والخجل" "قد كنت أحس أن شيئاً ما سيحدث، فتلميحاته كانت غير عادية، وبدت لغته غريبة، كما تجاوز حدوده فى بعض الأحيان ، ونظر إلىّ كما لو كنت هدفاً. كان علىّ إدراك أنه ما من موجب لأن أذهب معه".

لم ترتكب أنيت خطأ بذهابها إلى ذلك الموعد، وليس عليها أن تلوم نفسها، فقط كان كافياً أن تبدى رفضها لتشاك، ولكنها بحاجة إلى أن تتعلم مهارات قراءة الناس.

دعوة قضائية لا داعى لها

أدرك السيد جونز احتمال تعرضه للابتزاز مالياً وعاطفياً، من قبل إحدى الموظفات التى تشكل له كابوساً الآن وتدعى باتى، حيث كانت لطيفة وفاتنة، فأحب ابتسامتها الساحرة، واليوم يندم على أنه لم ينصت لحديثها وشفرات صوتها ـ أى ما قالته وأسلوبها حينذاك.

ولسوء الحظ، فقد تجاهل السيد جونز ما كانت تخبره به، ولو أنصت إليها بحرص، لعلم أنها سوف تسبب له الكثير من المتاعب، حيث إنها لم تتوقف عن الحديث المنضوى على النرجسية والذى ينصب على موضوع بعينه وهو : كيف أنها كانت ضحية لزملائها أو رؤسائها السابقين، الذين كانوا يغارون منها ومن مظهرها الأنيق.

ولم تكن تمر ابتسامتها المثيرة ونظرة عينيها على السيد جونز، ولو ألقى نظره فاحصة، لأدرك أن هذه السيدة مثيرة للمشاكل بشكل كبير، وجالبة للمتاعب.

ولكنه لم ينظر أو ينصت، ونتيجة لذلك عانى من عواقب وخيمة، ولم تكن أنيت على وفاق مع زملائها فى العمل، وفى النهاية، قاضت الشركة بدعاوى تحرش كثيرة، وتعلم السيد جونز الدرس الصعب وهو أن ما تخبرك به مداركك هو ما يتوجب اتباعه.

الحبيب المخدوع

كان بارت المقاول الثرى البالغ من العمر خمساً وأربعين عاماً يعانى من مشكلة؛ حيث إنه صدم بسبب حبه لامرأة ترفضه.

قال بارت: "كانت تزور أختها فى تكساس لمدة شهر ، ولقد سمحت لي بالاتصال بها أثناء النهار، لأن أختها تأتى من عملها وتخلد للنوم مبكرا، ولا تريد أن يزعجها رنين الهاتف".

ولقد أخبرتنى بأنها تحبنى، ولكنها ترغب فى ألا يكون هناك أى التزام بيننا، لقد فعلت الكثير لأجلها ولكنها لم تقدر أى شىء، لقد اشتريت لها هدايا قيمة وكانت تأخذها على أنها حق مكتسب ، وعندما أتصل بها، تزعم دائماً أنها ستحاول الاتصال بى ولكنها لم تكن لتفعل، ومنذ يومين تركت رسالة على آلة تسجيل الهاتف تتضمن أنها ستكون فى تكساس لأكثر من أسبوعين؛ لأن أختها تحتاج إلى وجودها هناك، وكانت

دائمــاً تبدو على وشك الذهاب كلما حاولت التحدث معها، وتبادر بالهرب كمـا لـو كـان لـيس لديهـا أى وقت تخصصه لي، فساورنى التفكير فى أن هناك شخصاً آخر ظهر فى حياتها.

وكـان بـارت محقـاً، حيـث استطاع أن يتصيد للمرأة كذبة، واعترفت وعيناها تذرفان الدمع، أنها بالفعل وجدت رجلاً آخر.

عـلى الـرغم مـن صدمته، إلا أنـه قـد عـرف عـلى الأقل أن إحساسه الداخلى صائب وأن تصرفاتها كانت معبرة بصورة أوضح من قولها "أحبك" التى كان يسمعها منها.

أخطاء الزواج

فـى حـين إنـه لـيس مـن الشـائع أن يقلـق الناس قبل الزواج، إلا أنه ينبغى عليهم التأنى قبل هذه الخطوة المصيرية.

ولـن أنسـى استشارة جيم لي، الذى يعمل كمحاسب عام معتمد ويبلغ ثلاثـة وتسـعين عامـاً ، بشـأن بعض المشاكل المتعلقة بالزواج، وكان يقول: "عرفـت أن أكـبر خطـأ ارتكبته كان يوم زواجى، وأدركت ذلك بينما كنت أمشـى فـى العـرس، وفـى الحقـيقة بدأت الدموع تنساب على وجنتى وأنا واقـف ، حـتى وأنـا أكـرر القسـم، لم تكن دموع الفرح، وإنما كانت دموع الحـزن ـ حيـث إننى على علم بخطأ هذا الأمر ، وقد مضيت فى إجراءات إتمام الزفاف وعشت لأندم عليه كل يوم".

وسألته : " إذا كنت قد شعرت بذلك، فلماذا لم تتراجع؟"

فـرد قـائلاً : "منذ اللقاء الأول ونحن نتشاجر على كل شيء، حتى وإن يكـن تافهـاً " حيـث إنها كانت تصمم دائماً على أنها على حق، فحذوت حذوهـا، كمـا حاولـت أن تبدل من هيئتى، كأن تغير من ملابسى وشعرى وسلوكى، وكان يحدث هذا بصورة زائدة، حتى اقتربنا من موعد الزفاف.

وعندما وقفت على المنصة تذكرت فقط مشاجراتنا المتواصلة، وآملت أن أجمع شعور الاستياء والغضب تجاهها، وحاولت أن أسيطر عليه، فقلت لنفسى إنها حالة توتر تحدث قبل الزواج، ولكن لم يكن الأمر كذلك، فبعد أن تزوجنا، استمرت مشاجراتنا بشكل أسوأ مما كان، لانتقادها كل شيء أفعله".

لو كان جيم يمتلك القدرة على التعبير عن مخاوفه لعروسه المنتظر، ويخضع لبعض أنواع المداواة، أو يأخذ قراراً بعدم المضى قدماً فى مراسم الزفاف، لأنقذ نفسه من الكثير من الشجار والصداع، وأتعاب المحاماة والمشاكل المالية المترتبة على إجراءات الطلاق التى خاض فيها بعد ذلك.

إساءة اختيار الموظفين

إذا أخطأت فى تعيين أحد الموظفين، وأردت فصله والاستعانة بموظف آخر، فإن ذلك يكلفك ضعف مرتبه مرتين ونصف، فلو كان يتقاضى ٣٠٠٠٠ دولار سنوياً سيكلفك ٧٥٠٠٠ دولار، فهل تختار أن تستبدل به موظفاً آخر؟ ناهيك عن التكلفة المعنوية .

قام جابريل بترشيح تريزا لوظيفة لدى أفضل أصدقائه مارك، ولقد ذكر أنها تعرف كيف تدير عملها وستكون عماداً للشركة، ولكن مارك لم يعجبه نبرتها العدوانية وطريقتها المستفزة فى إجاباتها على الأسئلة حين قابلها، إلا أنه كان على عجلة من أمر وقتها، فلم يستمتع بحديثها، وما أن غادرت الحجرة، حتى شعر بالراحة، وشرع فى التحدث إلى جابريل فى نهاية اليوم، وسؤاله :"هل تبدو تريزا بهذا التوتر دائماً ؟"

فضحك جابريل قائلاً وكرر: " إنها تعرف كيف تدير عملها" فاتصل بها مارك ليعرض عليها الوظيفة، وهذا أكبر خطأ ارتكبه، فلم تكن تريزا عدوانية ولا تبدى الاحترام فحسب، بل كانت تستفسر عن كل طلب يطلب منها. وقضت وقتاً سيئاً مع باقى الموظفين، فأثرت على الروح

المعنوية لديهم، كما بدا أن الناس متوترين، فأكثروا من شكواهم منها، وشعر العملاء بمعاملاتها لهم، حيث كان التفاهم معها صعباً، الأمر الذى أدى إلى انخفاض نسبة المبيعات.

وبعدم اكتراث مارك بأحاسيسه تجاه تريزا من أول لقاء معها، تكبدت شركته خسائر مالية ومعنوية .

موقفان : أحدهما إيجابى والآخر سلبى

حب من أول نظرة

من المكن أن يحدث لك هذا الموقف، حيث وقعت أحداثه فى إحدى حفلات الكوكتيل التى حضرها أحد زبائنى ويسمى ستيفن، وهو رجل أعمال ناجح، وعلى الرغم من أنه كان يتطلع إلى هذه الحفلة، إلا أنه شعر بالتعب نتيجة لإرهاقه من جراء يوم عمل طويل، ورغب فى الذهاب إلى المنزل، وعندما كان يتطلع فى الحفلة، باحثاً عن زملائه، حدث شىء غريب فى هذه الأمسية .

حيث رأى امرأة أنيقة تقف بالقرب من إحدى المناضد فى القاعة، ووجد نفسه مجبراً على السير إليها والتحدث معها، وعندما اقترب منها انبهر بها وبطريقة وقفتها ومشيتها.

فقدم نفسه إليها وكسر الحاجز بينهما عن طريق إحدى التعليقات الدعابية والإطراء، فما منها إلا أن نحت نحوه، ولقد كان مفتوناً بصوتها، وبالطريقة التى تتكلم بها، ووجد نفسه يقف قريباً منها، وظل يبتسم وهو ينظر إلى وجهها مباشرة.

وعند هذه النقطة، لم يكن ليهتم إذا انفجرت بجواره إحدى القذائف، فهو لا يستطيع أن يشيح بنظره عنها، فكل ما كان يريده هو البقاء بجوارها، ومعرفة كل شىء عنها، وعلى حين غرة وجد نفسه يتنفس بصعوبة.

ولقد دق قلبه دون توقف، وكان حلقه جافاً، لدرجة أنه لم يستطع البلع، وبعد أن ظن أن هذه الحالة ستستمر معه إلى ما لا نهاية، استجمع قواه ليسأل هذه السيدة الغامضة عن رقم هاتفها، فأعطته إياه ـ ثم اتصل بها وبدآ يتواعدان لمدة ستة أشهر انتهت بالزواج.

لاحظ الشعور الإيجابى الذى انتاب ستيفن ـ شعوره فى البداية، ورغبته فى الذهاب إلى السيدة والكلام معها ـ وما حدث عندما ذهب إليها، حيث تغيرت تعبيراته الجسدية، ووجد صعوبة فى التنفس، واقشعر جلده، وأخذ قلبه يخفق، وشعر بارتفاع درجة حرارته واضطراب فى وجهه، وابتسم أكثر، ولاحظ كل شىء عن قرب، وأرهف السمع، فقد كان يتمتع بقدر كبير من الحيوية .

النفور من أول نظرة

وجدت إحدى عميلاتى جينفر، ذات الثمانية والثلاثين عاماً والتى تعمل مديرة موارد بشرية، نفسها فى إحدى حفلات العشاء، جالسة مع رجل جعلها تشعر بالاضطراب وعدم الراحة، وفى كل مرة يميل فيها إليها، كانت تجذب نفسها بعيداً، ولم يكف الرجل عن الحديث، ورواية القصص الطويلة عن نفسه، وتعليقاته اللاذعة عن الطعام وكلامه بحدة مع النادل.

وكانت الساعتان اللتان قضتهما جينفر فى مقعدها مع ذلك الرجل المخيف بمثابة عذاب متواصل، حيث فقدت حيويتها شيئاً فشيئاً، وشعرت بالألم فى فكها من الضغط عليه باستمرار، كما كانت رقبتها وظهرها يؤلمانها نتيجة لتوتر عضلاتها، وبطنها تصدر أصواتاً، ومع نهاية الأمسية، شعرت أنها على وشك استدعاء سيارة إسعاف لنقلها إلى المنزل.

فما الشىء الذى دفع ستيفن وجينفر إلى التصرف بهذه الطريقة ؟ ما المعلومات الموضوعية التى جعلت ستيفن ينجذب دون سيطرة على مشاعره

إلى السيدة التى كانت بالحفلة، وماذا عن صحة جينفر التى اضطربت معدتها ؟ ما المشاعر التى تسببت فى ذلك ؟ وما الإشارات التى استقبلها المخ حتى يسبب هذه التصرفات ؟ وماذا كان يحدث لأجسامهما ؟

عندما نشعر باهتزازات قوية، فإننا لا نسأل عن العلة، أو نفكر فى الأسباب، ففى الحقيقة لا يدرك معظمنا السبب وراء ما نشعر به تجاه الآخرين بسبب أن خلف كل شخص مجموعة من الإيضاحات الموضوعية والتى من خلالها لا يمكننا أن نقرأ الصوت أو الكلام أو تعبيرات الوجه وحركات الجسد .

ترجمة الاهتزازات

إذا كان الصوت الضعيف بداخلك يخبرك بأن هناك شيئاً يبدو خطأ، أو غير مناسب، فإن ذلك الصوت الصغير ربما يكون على حق. أنصت إليه، فإن جسدك يعرفه، وتستطيع أن تشعر به فى جوفك، فجسدك يمتلك رد فعل لما يدور بداخلك، ولهذا فليستدع انتباهك هذا الصوت، فإنه الحقيقة .

وكما أن هناك مخادعين ومزيفين وعشاقاً، فإن هناك أشخاصاً مؤذين لا يتورعون عن الكذب حتى ينالوا ما يريدون، وقد يبدو مظهرهم مناسباً ويرتدون ملبساً أنيقاً، ويكونون معسولى الكلام، ولكن ستكون هناك دلالات تشير إلى أنه يجب الابتعاد عنهم، وسوف نتعلمها عندما نناقش كيفية تبين كذب هذا الشخص.

وكلمة تحذير : هناك بعض الأشخاص بارعون فى الكذب، وفى الحياة ستراهم فى أشكال متعددة، ولكن إذا أنصت إلى مبدأ حديثهم، ستلاحظ أن هناك أشياءً تجعلهم يتهاوون ويظهرون حقيقتهم، ولهذا أهمية كبرى؛ حتى تكون على إدراك تام لما يدور من حولك وكذلك الأشخاص

الموجودين، وعليك دائماً أن تنظر وتنتبه لشفرات الاتصال الأربع : الحديث والصوت والجسد والوجه .

كن واعياً لما يقوله الناس بقدر وعيك للحالة التى هم عليها عندما يتحدثون. ابتعد عما تريد أن تراه أو تسمعه، انظر واستمع فقط لما يقال فعلاً، فإنه سيوفر عليك الوقت والجهد.



الفصل الثالث



قواعد قراءة الناس

فكـر فـى روعـة الحـياة الـتى ستعيشها إذا استطعت إدراك ما إذا كان شخص ما له تأثير إيجابى أو سلبى عليك، أو يحبك أو معجباً بك، أليس مـن الـرائع أن تكتشـف مـا إذا كـان أحـد الأشـخاص يخدعك أو يكن لك مشاعر صادقة ؟

فبيـنما يعـتقد معظـم الـناس أن الإنصـات للصوت الداخلى أو الاعتماد عـلى السليقة أو الفطرة ظاهرة لا يمكن تفسيرها، فالأمر ليس كذلك، حيث إنـه نـاتج عـن خـبرة أو تجـربة عصبية بيولوجية ثابتة ومحددة تتأتى من خـلال الانتـباه القـوى لشـفرات الاتصـال الأربـع ـ الكـلام، الصـوت، لغة الجسد، ولغة الوجه ـ والتى سيتم تناولها بإسهاب خلال هذا الكتاب.

إن القـدرة عـلى تنمـية مهارة قراءة الآخرين ليست فناً، بل علماً، وهو عـبارة عن إدراك راق يتأتى من التآلف مع الحواس والمشاعر، مثل الخوف أو الغضـب أو السـعادة والـتى تـتولد في المـخ الـذي يـتحكم بدوره في كيفية التعـبير عـن هذه المشاعر من خلال تعبيرات الوجه والكلام. إن نبرة صوت

الشخص وهيئته ووضع جسده وتعبيرات وجهه ما هى إلا نتيجة لعملية السيطرة والتنسيق المعقد بين جميع أجزاء الجسم التى يقوم بها المخ.

شفرات الاتصال الأربع

توجد أربع شفرات رئيسية للاتصال تتم معالجتها داخل المخ . اثنتان منهما ، الكلام ، الصوت، يتم معالجتهما سمعياً ، بينما يتم معالجة الاثنتين الأخريين المتمثلتين فى لغة الوجه ولغة الجسد بصرياً، ويقدم هذا الفصل استعراضاً لتلك الإشارات، أما الفصول ٥ ـ ٨ فتقدم شرحاً مسهباً عنها.

على الرغم من أن هناك مناطق مختلفة فى المخ مخصصة لمعالجة المعلومات التى يتم استقبالها، فإن المخ يصل إلى تقييم رد الفعل الشعورى إزاء هذه الشفرات عاطفياً، وتكون النتيجة هى تكامل معالجة الشفرات الأربع معاً لتشكيل صورة شخصية الفرد.

وبعد ذلك يبدأ الجانب الداخلى للمخ فى إجراء تقييم لمدى ملائمة هذا الشخص لنا، اعتماداً على التقييم العاطفى لنمط شخصية الفرد، وترسم شفرات الاتصال هذه صوراً أكثر وضوحاً لأى سمة من السمات الأربع عشرة للشخصية التى سنناقشها لاحقاً فى الفصل التاسع . وعند فك هذه الشفرات، أى الكلام، والصوت وتعبيرات الوجه ولغة الجسد نستطيع أن نفعل شيئاً حيالها.

وإذا ما أصدرنا أحكامنا بناءً على المظهر الجسدى فقط كما تقدم فى أول الكتاب، فهذا أمر شديد الخطورة، وينطوى على إخلال بمبادئ العقل . وهذا الكتاب لا يحثك على ذلك، وإنما هو مصمم لمساعدة الناس وليس للتحامل عليهم والابتعاد عنهم، وسيساعدك على إدراك إشارات الآخرين، والتى قد تكون فى صالحك أو ضدك، وستكتشف أن بعض تصرفات الآخرين قد تكون محتملة أو غير محتملة بالنسبة لك، وفقاً لشخصيتك،

وبالـتالى سـتكون مهـيأ لاتخـاذ القـرارات الصـائبة حول من يفترض أحقية وجودة فى حياتك.

الإنصات لشفرة الكلام

إن أسـلوبك فـى الحديـث يظهـر الكـثير عـن حقيقـتك الداخلـية ، فما تستخدمه من كلمات وما تقوله لهما أهمية شديدة، ما الذى يعنيه الآخرون بمـا يقولونه ؟ هل هم صادقون؟ هل عندما يمتدحونك يقصدون ذلك بالفعل أو لا؟ هـل دائمـاً مـا يـتحدثون عـن أنفسـهم؟ كـيف تـبدو طريقة تركيبهم للكـلمات واختـيارهم لـلمفردات؟ مـا الـذى يقولونـه بـين السطور وما الذى يعنونه حقاً بحديثهم؟

الاستماع إلى الشفرة الصوتية

تعتـبر الطـريقة الـتى تـتحدث بهـا إحـدى الدلائل الهامة على طبيعة شخصـيتك، وأنـت تجـد ذلـك عـندما تجيـب عـلى الهـاتف ، فسريعاً ما تستطيع أن تعـرف الحالة المزاجية لصاحب الصوت الذى يتحدث إليك، فالشـفرة الصـوتية تناسب نبرة الصوت، وهناك الكثير من الأنماط الشائعة، ولكـنك لا تعيرهـا انتـباهاً كافـياً، حيـث إنهـا تشـتمل عـلى نـبرة صـوت الشـخص (سواء أكانت عالية أو منخفضة) كما تشتمل على نوعية الصوت (سـواء أكـان الشـخص يغمغـم،أو يتمـتم أو كـان صوته أجش أو رصيناً أو غلـيظاً، أو إذا كـان صوته عذباً ، وافراً، رناناً، كئيباً، غير مفعم بالحياة، حماسـياً، مضـطرباً، عدوانـياً، أو يصـيبك بـالملل، رخـيماً أو بـه طـرب) وتشـتمل كذلـك عـلى حجـم ومقـدار الصـوت، وتـتعامل أساساً مع الأوجه الميكانيكية لأسلوب كلام الشخص.

مشاهدة شفرة لغة الجسد

تشبه شفرة لغة الجسد البصمة الشخصية، حيث توضح كيف يسير الشخص، وكيف يجلس ويقف، ويعتبر وضع الرأس من أحد المكونات الهامة لتحليل شفرة لغة الجسد، وكذلك كيفية استخدام الأذرع والأرجل، فعلى سبيل المثال ، ما مقدار المسافة التى يشغلها الشخص عندما يقعد ، أو ما مقدار قربه منك عندما يقف إلى جوارك؟

النظر إلى شفرة الوجه

لكل وجه تعبيراته الخاصة، ونحن نقرأ الناس من وجوههم، وتوضح شفرة الوجه الطريقة التى يبدو بها وجه الشخص عندما ينصت أو يتحدث، كما يعد التواصل بالعين عاملاً هاماً ، مثل الطريقة التى يتحكم بها الشخص فى فمه. هل يظل شاغراً وهو ينصت أو يعض على شفاهه؟ هل يعقد جبهته، أو ينظر بعيداً أو يحاول أن يقطع التواصل بالعين؟ إن ملاحظة تعبيرات الوجه تفتح عالماً جديداً لقراءة ما يقوله الشخص فعلاً، فكل من هذه الأمور تعطى دلائل على الشخصية.

ولاحقاً ، سأشرح ما يمكن تعلمه عن الناس من خلال تعبيرات وجوههم، وسنقيم الأنماط كأن يطبق الشخص فكيه بإحكام أو يضغط عليهما. ودلالة ذلك قد يكون تعبيراً على أنه منعزل أو متكلف، أو شديد المرح. وسنتعلم مغزى إحمرار الوجه خجلاً أو العبوس والتحديق أو حركات الوجه. وسنفهم ما المقصود عندما تتسع العين أثناء كلام الشخص، فعندما تهيم العينان، فإن الشخص يتلمظ وتنكمش أنفه، وسنتعلم ما المقصود بتعبيرات الثقة التى تعلو الوجه.

عند قراءة هذه الأشياء ، ستلتفت إليها

من الهام أن تتعرف بدقة على نبرة المشاعر الكامنة فى كل موقف، حتى تكون قادراً على توظيف شفرات تعبيرات الوجه ولغة الجسد، الأمر الذى من شأنه أن يساعدك على التعرف سريعاً على النبرات السلبية فى كل موقف، وبهذه الطريقة ، لن تتأذى إذا تلقيت صفعة فى مشاعرك.

فى حين إنه من الجيد أن تكون منفتح الذهن، فإننى أحثك بشدة على أن تكون على حذر من هؤلاء الذين يصرفون انتباهك، سواء أكان ذلك يروق لك أم لا، هناك أناس يحاولون إيذاءك، فعلاقتك بهؤلاء قد تضرك أو تؤدى إلى تدهور صحتك، وهذا أمر طبيعي- فنحن لسنا مضطرين إلى الإعجاب بشخص ما أو أن ينتابنا شعور طيب نحوه، كما أن من حق الآخرين أن يكون لديهم نفس الشعور نحونا.

فأول شيء يتعين عليك الاستفسار عنه من نفسك بعد أن تقرأ شخصاً ما هو ، ما شعورك نحوه وهل شعور طيب أو لا؟ فالإجابة على هذا السؤال ستوفر عليك الكثير من الألم . فلا يحلم معظم الناس بطرح السؤال، ناهيك عن عدم رغبتهم فى القيام بأى شيء للتعامل معه. إذا كان لديك شعور غير طيب تجاه شخص ما، فعليك أن تسأل نفسك لماذا أتواصل معه؟ على سبيل المثال ، إذا كنت لم تزل تفكر فى اتخاذ قرار بشأن أداء عمل مع شخص ما، وسألت نفسك هذا السؤال البسيط، فستوفر على نفسك الكثير فى المستقبل.

استخدم مخك

تسرب المشاعر للوجه والصوت

أوضحت إحدى الاستكشافات الحديثة أن أعصاب الجمجمة ، التي تقع داخل المخ ، تسيطر على كل من تعبيرات الوجه والصوت، وذلك يعنى أن المثيرات العصبية التي تتحكم في تعبيرات الوجه تسيطر أيضاً

على تعبيرات الصوت، وهذا يظهر فيما أسميه *التسرب الصوتى* ، فحتى إذا حاولت أن تخفى هذه المشاعر ، فإن مشاعرك " ستتسرب " لكل من تعبيرات وجهك وصوتك .

أنت واتصالاتك العصبية

افترض أن شخصاً يعاني من جلطة بالمخ أثرت على المنطقة الموجودة في الجانب الأيسر منه والتي تسيطر على الكلام . فعندما تصاب هذه المنطقة بالعطب، فإن المخ يتعين عليه أن يبذل جهداً إضافياً شاقاً؛ حتى يعوض هذه المنطقة؛ ونتيجة لذلك، عندما يتكلم الشخص المصاب ، فإن الكلمات تخرج بجهد، وتعثر، وتكرار، إذ يعتمد الفرد على الاتصالات العصبية حتى يستطيع أن يسمع الكلمات، ويفهم المعنى، ويفكر فيما يقول، وتحفز مناطق الكلام بعض المثيرات؛ كى تسيطر على عضلات الوجه، ويستطيع الشخص الكذاب أن يسيطر على بعض الحركات العصبية، مما يتطلب الكثير من المرات للتعرف عليه .

تخيل أنك على انسجام مع حواسك يتيح لك التنبؤ بالتغيرات البسيطة ـ سواء كانت حركات خاطفة في تغيير الشخصية أو تغييراً في نمط الصوت ـ مما يجعلك تعرف ما يعنيه الشخص تحديداً، وستتعلم كيف تقرأ الرسالات التي يحاول أن ينقلها الآخرون بسرعة ، حتي إذا لم يرغبوا في ذلك، كما يسعك أن تتعلم الإشارات العادية والتي قد لا يكون بها أي دلالة من خلال فهم شفرات الاتصال الأربع.

لدينا مخ واحد ليس اثنين

تسببت كتب الإرشاد الذاتى فى وجود الكثير من سوء الفهم، وبخاصة تلك الكتب التى تتعلق باختلافات النوع، وأنا أفضل تحديدا المناقشات التى تتعلق بالمخ "الأيمن" والمخ "الأيسر" ويشار للجانب الأيسر على

أنـه"أنـثى" والجانـب الأيمـن عـلى أنـه "ذكـر" وهـذه المعلومـات خاطـئة ومضـللة، ففـى الحقـيقة يعمـل المخ كوحدة متكاملة معقدة بها نصفان أيسر وأيمن، وهما ليسا منفصلين.

ويغطـى المـخ طـبقة خارجـية تسـمى القشـرة، وبها أربعة فصوص، أو مـناطق، لكـل مـنها مسـؤوليات مخـتلفة : فـالفص الأمـامى مسـؤول عـن الـتفكير، والفص الجانبى مسؤول عن مدخلات الإحساس، والفص الخلفى مسـؤول عـن الإبصـار، بيـنما الفـص الصـدغي مسـؤول عـن ذاكرة الكلام، واللغـة، والسـمع، وأوضـح البحـث عـلى أيـة حـال أنـه يـتم التبادل بين الفصوص فيما يتعلق بالوظائف المختلفة.

وتنـتج أنمـاط الصـوت والكـلام أساساً من الجانب الأيسر للمخ، والذى يعـد مسؤولاً عن الكلام واللغة، وتسمى المنطقتان المسؤولتان عن ذلك منطقة "بـروكا" ومـنطقة "فيرنـك" وتوجـد منطقة عميقة داخل المخ تسمى بالنظام الطـرفى (تشـمل العصـب السـيمبتاوى والباراسـيمبتاوى) والتي تمكننا من الحصـول عـلى اسـتجابات شـعورية متـنوعة عـندما ننصـت إلى بعـض الأصـوات، أو نسـتمع إلى نغمـات معينة ، أو نرى أشخاصاً نعرفهم أو لا ، وبعـض تلـك الاستجابات الشعورية قد تكون إيجابية أو سلبية. ويسمح لنا الـنظام الطـرفي أن نشـعر بـالعطف مـثل الغضـب، والحـب، والإثـارة، والاسـتياء، والغـيظ ، والحـزن،وقد تـؤدي بعـض الأصوات، أو النغمات ، أو الكـلمات إلى تولـيد شـعور سـيئ لـدى بعض الأشخاص، أو شعور طيب لدى البعض الآخر .

استخدام أكثر لأجزاء المخ

يؤكـد الباحـثون الذين يدرسون مفهوم التأمل أن هناك مصدراً أكبر غير مسـتخدم بـالمخ، والـذى يـتم تحفـيزه مـن خلال التركيز والانتباه لأساليب الـتأمل، وعـندما تم اكتشـاف أسـرار المـخ وتعلمـنا الكـثير مـن تشـريحه

ووظائفـه، بدأنـا نفهـم أنـنا إذا قمـنا بـتطوير مناطق معينة ، فإننا سنصبح أكثر إنتاجاً فى أمور حياتنا اليومية.

فبتعـلم إدراك وتحفـيز المراكـز الشـعورية بـالمخ نستطيع أن نحيا حياة زاخـرة وثـرية، وسـنتنبأ بـبعض إشـارات الخطـر بسـرعة أكـثر، ونحـدد الشخص المناسب للتعامل معه ، أو الذى يحاول خداعنا.

وعلينا أن نعى بشكل أكبر الطريقة التى يعمل بها مخنا أوالتكامل بين كلتا المنطقتين : العلوية والتى تشمل القشرة والتى من خلالها نستطيع أن نـرى ونسـمع المعلومـات ، والمـنطقة الثانـية هـى تلـك السـفلية ، الـنظام الطـرفى، والتى من خلالها نتلقى المشاعر مما نراه ونسمعه، ونستطيع فعل ذلـك مـن خـلال تدريـب أنفسـنا عـلى أن نعـى ما نشعر به، وسيكون هذا مجدياً معنا على المدى البعيد.

تسـمع السـيدة جونـز نبرة زوجـها الضيقة فىالجزء العلوى من مخـها، وتعـالج هـذه المعلومـات فى النصف الأيسر، حيث ترك بعقلها أنه قد أساء فهم ما قالته له.

والآن ، ومـن خلال المنطقة العميقة بمخـها، تكون قادرة على أن تتلقى مشـاعر كـل شـيء تـراه وتسـمعه، حيـث تشـعر بالغضب والغيرة من امرأة أخـرى ، والحـزن لأن هـذا الزواج قد انتهى، وعندما يحدث التكامل بين أجزاء مخها سريعاً، تساورها هذه المشاعر.

لا تتلق صفعة فى مشاعرك!

تعـد قـراءة الشـخص تجربة شعورية راقية، ومن غير الكافى أن تحدد وتحلـل مـبادئ سلوك ونوعية شخصية إنسان ما ، وعليك أن تحدد ما إذا كنـت تحـبذ أو لا تحـبذ تلك النوعية والشعور الذى تسببه لك، وعليك أن تقرر ما إذا كنت ستواصل التعامل مع هذا الشخص أم لا.

فكـثيراً مـا يحـدث أن نرفض الإنصات لمشاعرنا، فلا يعرف الكثير من الناس كيف ينصتون لمشاعرهم، وقد يكون هذا شائعاً ، على حسب وضعك الأسـرى؛ فـبعض الـناس قد نشأوا في أسر يعد فيها من غير اللائق التعبير عن مشاعرهم، فى حين أن هناك أسراً تسمح بذلك.

وعـلى الرغم من أن لدينا القدرة العصبية للتصرف عندما نرى أو نسمع شـيئاً نحـبه أو نبغضـه ، فإنـنا نفشـل فى القيام بالتصرف المناسب، وربما جاء تصرفنا متأخراً لأيام أو أسابيع تجاه شيء سلبى.

لـماذا لا نتصـرف بسـرعة عـندما يكـون هـناك شيء سيئ ؟ لماذا ننتظر حـتى يأتى تصرفنا متأخراً؟ لماذا نرتكب نفس الخطأ فى اختيار الأشخاص الخطـأ ونتلقى صفعة فى شعورنا ؟ فنحن نتلقى صفعة ؛ لأننا عاجزون عن التصرف.

إذا أتـى شـخص باتجـاهك وصفعك على وجهك، فمما لاشك فيه أنك ستشـعر بصـدمة ، وربمـا تظل ساكناً غير قادر على الحركة. هذا بالضبط ما يحـدث عـندما يـتلقى الـناس صـفعة فـى مشاعرهم، ومما يزيد قسوتها أن يقـول الشخص أشياء وقحة ومنحطة ، وأحياناً قد يكون ردك على ما يقوله أو يفعلـه لـيس بالسـرعة الـتى ترغـبها، وقـد تـأمل فى أن يكون رد فعلك سريعاً ، ولكنه يأتى متأخراً عندما تدرك ما الذى يعنيه الشخص بالضبط .

ونصـاب بصـدمة عـندما نـتلقى صـفعة فى مشاعرنا، لأننا لا نصدق ما حـدث لـنا ، وهذا هو السبب فى أن معظمنا يجد أن مشاعره قد تبلدت ولا يبدى أى رد فعل على الإطلاق.

من الذى يحتاج إلى أعداء فى وجود هذا الصديق؟

يعـرف بـوول سـاندرا لـما يزيد عن خمسة عشر عاماً ، وقد أنجزا بعض الأعمـال معـاً ويعـاملان بعضـهما بـاحترام، ودائماً ما يسألان عن أسرة كل منهما ، ويتبادلان الهدايا فى الأعياد ،كما يتبادلان دعوات العشاء الأسرية.

وقد صنع بوول لساندرا الكثير من المعروف، وفى الحقيقة ، كان هو الذى دلها على وظيفة جديدة فى شركة حديثه ، وحصلت على الوظيفة وتضاعف راتبها ثلاث مرات.

ولا يستطيع بوول عد المرات التى تخلى فيها عن مشاغله لمساعدة ساندرا، حتى إذا كانت هذه المساعدة لن تفيده، فلم يكن يمانع، فقد كان صديقاً طيباً بحق، وهذا هو الشيء الذى يفعله الأصدقاء أو الأشخاص الطيبون، علاوة على ذلك، كان يوقن بأنه لو كان فى نفس الوضع، لفعلت ساندرا معه نفس الشيء.

وفى إحدى المرات، احتاج بوول للمساعدة، حيث أراد أن تجرى له اتصالاً مع شخص يعرفه ، أى اتصال عمل، وكان مفروضاً أن يتصل بوول بالشخص ويخبره أن يتوقع اتصالا من ساندرا، وهى فى المقابل، تذكره بكل ما هو طيب، وهذا مجمل الأمر.

وعندما طلب بوول هذا المعروف ، لاحظ أن جسدها يتصلب، وأنها تمط فمها ، وتقطب جبهتها ، وتعقد حاجبيها معاً، ثم تنحنحت، حينئذ أدرك أنها لن تجرى له الاتصال .

فقد غير حياة ساندرا من خلال تلك الوظيفة وأسدى لها معروفاً بأن دلها على هذه الوظيفة ، ولكنها كانت في غاية الأنانية حتى ترد له بعضا مما قدم لها .وتلك التجربة كانت صفعة للمشاعر .

شبح الغيرة يطل مرة أخرى

مورين وجولى صديقان منذ الطفولة ، قالت مورين لجولى أنها ستتزوج من رجل وسيم، ولم تصدق عينيها أو أذنيها عندما رد برتابة وقال : "سيكون أمراً لطيفا ".ثم ابتلعت ريقها وابتسمت ابتسامة تنم عن عدم الارتياح، ولم يظهر على وجهها أي تعبير.

وذلك يعنى " أنى أغار منك ، ولا أطيقك . وأنا أفكر فقط في نفسي ولا أهتم بسعادتك !"وفهمت مورين الرسالة، وشعرت أن مشاعرها قد تخذلت من تلك التجربة، ولم تدر ماذا تفعل أو تقول . فقد تلقت صفعة في مشاعرها.

ومثل الأشخاص في تلك المواقف، فإن مشاعرنا تتحول نتيجة للصدمة التي نتلقاها ، ونتجاهل الموقف ذاته، وبعد ذلك، عندما نعى وندرك ما حدث ، نشعر بألم في مشاعرنا ، وقد يكون سيئاً جداً، وأحياناً قد لا نطيق هذا الألم ، ومن ثم نختار تجاهله، ونتظاهر بعدم الشعور به، وإذا ما داومنا على فعل هذا ، فإننا قد نصاب بالأمراض .

استشعار الإشارات

قد لا يفاجأ معظمنا عندما يشك في أن شيئاً سيئاً علي وشك الحدوث له وأنه قد أصبح واقعاً .

إذا كنا مدركين لقراءة لغة الجسد أو الوجه لشخص ما ، أو لأنماط حديثة أو كلامه ، فإننا سنعرف ماذا سيحدث، ونعرف أننا سننفصل مثلاً قبل أن يحدث هذا، فنحن نسمع هذا فى كلام رئيسنا، أو حتى فى كلام السكرتارية.

وقد عرف تشيب أن رئيسه ينوى فصله من الطريقة التى ردت بها لولا، سكرتيرة المدير، على الهاتف عند اتصاله، فقد كانت معتادة أن تبدو عليها السعادة عندما تسمع صوته، والآن بدت نبرة صوتها فاترة، وعندما أنصت إليها، عرف ما سيحدث.

وكان يعتقد أن المسألة هى فقط مسألة وقت حتى يسمع الأنباء السيئة،وتذكر أن هناك هوة تزداد وتتسع بينه وبين مديره. على الرغم من أن العلاقة كانت تتسم بالقرب والترحيب والمزاح.

ولم يعد المدير ينظر تجاه تشيب، وكانت تعبيراته صارمة، وبخاصة العينين وجانبي الفم، وكان كلامه مقتصباً، في حين أنه قبل هذا الحين كان يقول له الكثير، ولهذا عندما تم إخباره بأنهم ليسوا بحاجة إلى المزيد من خدماته ـ وعلى الرغم من أنه شعر بخيبة الأمل والحزن ـ لم يفاجأ.

فقد كان مستعداً عن طريق استخدامه لجميع أجزاء مخه أن يستوعب الموقف بأكمله ويتوقعه، إذ استخدم أجزاء مخه المسؤولة عن رؤية وسماع الرسائل السلبية التى تلقاها من رئيسه ومن السكرتيرة، وكذلك الأوجه الداخلية لمخه حتى يعرف ما يشعر به.

وكلما كانت السرعة التى تنمى بها قدرات مخك، ازدادت قدرتك على التعامل مع الحقيقة عند قراءة الآخرين.

الفصل الرابع



زيادة مهارات قراءة الناس لدى موظفيك

مسح حول كيفية قراءة الناس

إذا أردت معرفة ما يمكنك فعله لتكون بارعاً فى قراءة الناس، فإليك مجموعة من الأسئلة، ولكل سؤال إجابتان عليك أن تختار إحداهما.

١- كيف تنظر إلى الماضى؟

أ- تتعلم بسرعة من تجاربك الماضية.

ب- تتجاهل الماضى وتنظر إلى كل موقف على حدة.

٢- بأى درجة تنصت إلى الناس؟

أ- تنصت جيداً وتزن كل كلمة فى كلامهم.

ب- غالباً ما تنسى ما قالوه، ولكن تتذكر فقط الفكرة العامة.

٣- ما مدى انتباهك لما حولك؟

أ- تهتم بكافة التفاصيل وتنتبه لكل شىء حولك.

ب-لا تنتبه للأشياء الصغيرة، ولكن يهمك الصورة العامة.

٤- كيف تعبر عن مشاعرك؟

أ- تعبر عن مشاعرك بحرية.

ب- على الرغم من الإحساس بمشاعرك، فإنك دائماً لا تعبر عنها وتحتفظ بها بداخلك.

٥- كيف تقترب من الناس؟

أ- تقترب بحب وقبول لكل من حولك.

ب- حذر بطبيعتك وتشك فيمن حولك.

٦- كيف تتأقلم مع أى مشكلة؟

أ- تعرف أنه مهما حدث، فلا شيء سينال منك.

ب- تعرف أنه إذا حدثت أشياء صغيرة لها تأثير سلبى عليك، فإنها ستنال منك.

٧- ما الذى يجعلك سعيداً ؟

أ- تشعر بسعادة غامرة حتى مع أقل الأسباب.

ب- تشعر بسعادة غامرة إذا كان هناك سبب قوى لذلك.

٨- ما مدى إدراكك للآخرين؟

أ- دائماً ما تعرف نوعية الشخص الذى تتعامل معه.

ب- لا تعرف نوعية الشخص الذى تتعامل معه ودائماً ما تصاب بخيبة أمل.

٩- ما مدى إدراكك فى العمل ؟

أ- اتخذت قرارات صائبة فى العمل أكثر من تلك التى لم يحالفك فيها الصواب.

ب-اتخذت قرارات خاطئة فى العمل أكثر من القرارات الصائبة.

١٠- كيف تصنع قراراتك؟

أ- تصنع قراراتك بنفسك وتستمع لنفسك فقط.

ب- تصنع قراراتك بعد مشورة الآخرين، وأخذ رأيهم.

١١- ما نوع علاقاتك؟

أ- تتمتع بعلاقات حميمة مع الأصدقاء.

ب- لديك الكثير من المعارف، ولكنك لا تنعم معهم بعلاقات حميمة.

ما الذى تعنيه إجابتك

إذا كانت خياراتك من الفئة (أ) أكثر من الفئة (ب) فأنت تسير على الطريق السليم لقراءة الناس، وإذا اخترت ١١ خياراً من الفئة (أ) فأنت شخص ذكى ومتفهم ولديك وعى وسرعة بديهة يمكنانك من المضى قدماً فى حياتك.

إذا وصلت الخيارات من الفئة (أ) إلى ٩ أو ١٠ نقاط، فهذا يعنى أنك لا تزال فى وضع جيد.

إذا وصلت الخيارات من الفئة (أ) إلى ٦ أو ٧ أو ٨ نقاط، فهذا يعنى أنك قارئ عادي وتحتاج إلى بعض الجهد لتنمية مهاراتك.

إذا كانت ٣ أو ٤ أو ٥ خيارات من الفئة (أ) فهذا يعنى أنك بحاجة إلى المزيد من الجهد لتنمية مهاراتك.

أنت بذلك تقع فى العديد من الأخطاء أكثر مما تتصور وليس لديك أدنى فكرة عن السبب الذى يدفعك إلى تكرار نفس الأخطاء.

إذا كانت ١ أو ٢ من الفئة (أ) فأنت فى مشكلة كبيرة، إذ تسير حياتك وكأنك ترتدى عصابة على عينيك، ودائماً ما ترى أنك ضحية للآخرين، والنتيجة هى أنك تقلل من تقديرك لذاتك.

الصفات العشر لقارئ الأشخاص الماهر

يتمتع الناس الذين يقرأون الآخرين بالثقة فى سليقتهم ولديهم الكثير من السمات المشتركة بينهم، وإليك بعض هذه السمات لتجعل من تعلمها واستخدامها هدفاً لك.

١- يتعلمون من خبرات الماضى ولا يكررون نفس الأخطاء، ويتذكرون جيداً شعورهم فى الخبرات السلبية، وهم يسعون جاهدين إلى عدم حدوثه مرة أخرى.

٢- ينتبهون جيداً لكل ما يقوله الآخرون، والطريقة التى يتحدثون بها، وكيف يكون مظهرهم عندما يتكلمون، وهذا يساعدهم كثيراً فى تذكر ما قاله الآخرون بالضبط.

٣- هم دائماً على أهبة الاستعداد لملاحظة رد فعل الشخص وحركات جسده. والإيماءات ذات المعنى ولغة الوجه، ومن ثم يعرفون ما الذى يشعر به الآخرون تجاههم، ويدركون أيضاً شعورهم تجاه الآخرين.

٤- لا يخشون الإفصاح عن مشاعرهم مهما كانت، بدءاً من الغضب إلى الحب إلى الضيق، وهم يعون ما يشعرون به فى كل موقف.

٥- لديهم وعى كامل بكل ما يحدث حولهم، وغالباً ما يتجنبون أن يقعوا ضحية للمواقف الخطيرة أو التى تهدد حياتهم.

٦- سيعرفون جيداً أنهم المنتصرون فى النهاية ولديهم ثقة بهذا، وهم يعرفون جيداً أنهم لن ينتصروا فقط، ولكن ستكون الغلبة لهم ؛ لأنهم بارعون فى إحاطة أنفسهم بأناس تدعمهم.

٧- يهتمون بالتفاصيل الصغيرة ويرون الصورة العامة. يستمتعون بكل شيء مهما كان صغيراً.

٨- لديهم ذاكرة جيدة، ينمونها من خلال الانتباه لما يدور حولهم ومع من يقفون.

٩- وغالباً ما تكون قراراتهم فى العمل صائبة، والمخاطر تكون موضوعة فى الحسبان، ولهذا فهم يعرفون كافة التفاصيل والخيارات المتاحة أمامهم، ولا يتأثرون بضغط تنافس الزملاء.

١٠- مخلصون فى صداقاتهم وبينهم علاقات بينية حميمة؛ لأنهم يدركون ردود أفعال الآخرين ولديهم قدرة على الإفصاح عن مشاعرهم وأحاسيسهم بطريقة تجعلهم يعززون صداقاتهم. وبسبب حسهم الراقى، فهم لا يسيئون اختيار الأصدقاء أو الرفقاء الذين قد يؤثرون فى حياتهم سلباً.

تذكر أن المعرفة قوة، وبما أنك قد عرفت ما الذى يملكه الشخص الذى يعتمد على سليقته فى قراءة الناس، فعليك معاودة الرجوع إلى هذا الكتاب دائماً.

وعندما تفعل ذلك، ستجد أن فهمك لما يعنيه الآخرون وطبيعتهم قد تحسنت بشكل ملحوظ، وكلما ازدادت معرفتك، كان من السهل عليك أن تفرق بين الشخص الصادق و "المتظاهر" فى خلال عشر ثوان من ملاحظتك لهذا الشخص، كما لو كنت تجرى فحصاً بأشعة إكس.

وفى هذا الفصل، سأقدم لك بعض التمارين التى ستساعدك فى تنمية مهاراتك كقارئ للناس، كما علمتها لعملائى من خلال تدريبى الخاص عبر سنوات خبرتى، وقد صممت هذه التمرينات لتنمية وعيك بالآخرين،

وتم تخصيصها لتمنحك بصيرة واعية لقدراتك فى رؤية ما يفعله الناس وسماع ما يقولونه، وكلما تمرنت، ازدادت براعتك فى قراءة الناس ومعرفة ما يفكرون فيه بشكل صحيح، وكلما نميت مهارات قراءة الناس، ازدادت بصيرتك بما داخلهم ، الأمر الذى يجعل حياتك تسير بشكل أفضل.

كيف تتوقف وتنظر وتنصت

لقد تعلمنا فعل هذه الأشياء البسيطة عندما كنا فى المدرسة ونحن نتعلم كيفية التعامل مع قواعد المرور، فقد تعلمنا أن نقف أمام الإشارة، وننظر إلى السيارات القادمة، وننصت إلى السيارات البعيدة، وإذا لم نلتزم بتلك القواعد البسيطة، فقد تتعرض أرواحنا للخطر، وقد تصدمنا إحدى السيارات. وإذا لم نأخذ وقتاً لفعل تلك الأشياء ومشينا مندفعين فى طريقنا، فإننا نخوض مخاطرة جسيمة ونعرض أنفسنا للضرر.

ماذا يحدث إذا طبقنا نفس تلك المبادئ عند تعاملنا مع الناس؟

إذا لم نأخذ وقتاً لنتوقف وننظر، وننصت، فإننا نؤذى أنفسنا، وقد يقوم شخص ما بإيذاء مشاعرنا.

ويكون بوسع معظمنا تجنب حدوث المشاكل إذا أخذ وقته فى التوقف للحظة، والنظر للغة وجه وجسد الآخر، والإنصات لما يقوله الآخرون وكيف يقولونه، وكذلك الإنصات لإجابتنا على السؤال "هل ينتابني شعور طيب تجاه هذا الشخص أو لا؟".

إذا تعلمنا أن نتوقف وننظر وننصت قبل أن نبدأ فى أى علاقة فى كل من حياتنا الشخصية أو المهنية، فلن نكون مضطرين إلى سهر الليل فى حيرة وسهد وندم على القرار الخطأ الذى اتخذناه.

وممارسة التمرين التالى هى الخطوة الأولى، وربما تصعب ممارسته فى بداية الأمر، ولكن مع الوقت ستؤديه بتميز وطبيعية وستكون لديك القدرة على قراءة الآخرين فى أى موقف.

تمرين ١ : الكراسى الموسيقية

من الهام إدراك أن بوسعك تقسيم هذه العملية إلى أجزاء صغيرة يسهل استيعابها. هل تتذكر عندما كنت طفلاً صغيراً وأنت تمارس لعبة الكراسى الموسيقية؟ فأنت تدور حول تلك الكراسى الصغيرة أثناء عزف إحدى المقطوعات الموسيقية وربما تغنى معها.

وفجأة، تتوقف الموسيقى ويطلب منك أن تتجمد مكانك، وتصرخ من شدة الفرح إذا وقفت أمام أحد الكراسى، وإلا فإنك تشعر بخفقان قلبك للإصابة بأول خيبة أمل فى حياتك، وربما بكيت عندما تلاحظ أنك لا تقف أمام أحد الكراسى؛ فأنت الآن قد أصبحت خارج اللعبة.

تتيح لك لحظة التجمد الفرصة لتقدير ما إذا كان هناك أحد الكراسى خلفك ومن ثم تستمر فى اللعبة وإما تُطرد منها، وهذا ينطبق أيضاً على الحياة، فعليك أن تتوقف وتتجمد ذهنياً لبضع ثوان عندما تقف أمام أحد الأشخاص حتى تستطيع أن ترى حقيقته. ومن ثم تتجنب أن ينغص عليك حياتك.

فكر فى مقياس لعبة الكراسى الموسيقية عندما تكون أمام أحد الأشخاص. تجمد! وحاول أن تتخيل أن أحد الكراسى خلفك: هل يوجد شخص صادق هناك، أو شخص يغتصب منك كل شيء؟ خذ وقتك فى استيعاب حقيقة هذا الشخص.

وإليك الخطوات. قل فى ذهنك "تجمد!" وأحياناً قد يكون فعل شيء صغير له أثر كبير فى أن يجعلك تنتقل للخطوة التالية، ومن ثم تستطيع القيام بالمهمة كاملة.

خذ نفساً قصيراً من فمك لمدة ثانيتين. احبسه بالداخل لثانيتين أخريين، وعندما تزفر أطلق مع الزفير كل التحامل والصورة السابقة التى كونتها عن هذا الشخص فى عقلك، ومن ثم تستطيع أن تدخل كافة المعلومات التى تلتقطها من هذا الشخص بصرياً وسمعياً.

ثم واجه الشخص مباشرة وأنت تستمر فى التنفس من أنفك لثانيتين. واحبس لثانيتين، ثم ازفر من فمك وأنت تبدأ عملية الاستيعاب البصرى للمعلومات.

وعندما يتحدث الشخص إليك، استمر على هذا النمط من التنفس حتى تشعر بارتياح له، وعندما تأخذ شهيقاً من أنفك لثلاث ثوان، استوعب ما يفعله الشخص بهيئته ووضعه وجسده وذراعيه ويديه ووجهه، وعندما تزفر من فمك، تأكد من أنك تنصت إلى ما يقوله وتعى نبرته .

الآن ، تنفس من فمك ، فكر فى شعورك حيال هذا الشخص. هل لديك شعور طيب تجاهه أو لا ؟.

تمرين ٢ : المراقب

هذا التمرين مفيد جداً عندما يكون لديك مناسبة اجتماعية لا تعرف فيها الكثير من الأشخاص. أولاً ، اجعل جسدك فى حالة استرخاء وتخيل أنك تشاهد شخصيات فى أحد الأفلام؛ لأن هذا سيساعدك على الخروج من حالة الوعى الذاتى، كما يعينك على أن تكون أحاسيسك صافية، إنه يجعل أفكارك واضحة للبقاء على حالة الصفاء الشعورى.

راقب الغرفة عن كثب. انظر للأشياء المحيطة بك: الأثاث ، السجاد، الحوائط. والآن قم بدراسة هؤلاء الأشخاص الموجودين بالغرفة. خذ وقتك، ولا تتعجل. خطوة خطوة، لاحظ كيف يتحركون وكيف يتكلمون مع بعضهم. انتبه لردود أفعالك الجسدية. ماذا يحدث لمعدل التنفس؟ هل هو منتظم ؟ مجهد؟ بطيئ؟ سريع؟ فردود أفعالك الجسدية مقارنة بمعدل التنفس تعطيك مؤشراً لما تشعر به تجاه هؤلاء الناس، وستجد هذا الشعور إذا استرخى جسدك عن طريق التنفس من فمك لثانيتين وحبسه بالداخل لثانيتين ثم تحريره ببطء فى عشر ثوان ـ عليك بأداء هذا التمرين قبل البدء فى دراسة الناس.

وعندما تلاحظ أى شخص يمر أمامك، قل لنفسك الكلمة التى تعطى خير وصف ينطبق عليه مثل " سعيد" "غير عادى" أو "حزين" بغض النظر عن أى شيء، طالما أن لها معنى عندك، ثم حدد بعد ذلك ما إذا كان شعوراً سلبياً أم إيجابياً ـ أى اسأل نفسك عما تشعر به عندما راقبت هذا الشخص.

وبفعل هذا التمرين، فإنك تمرن فمك على أن يكون هناك تكامل بين الأجزاء الحسية والأجزاء الشعورية.

تمرين ٣ : الإدراك الشعورى

بعد أن تتقابل مع الأشخاص الذين لاتعرفهم وتقضى معهم بعض الوقت وتسأل نفسك عما إذا كان لهم أثر إيجابى أم سلبى عليك، حاول أن تذهب أبعد من هذا قليلاً وحدد بالضبط كيف يجعلونك تشعر بذلك.اسأل نفسك إذا كانوا يجعلونك تشعر بأنك سعيد، حزين، غاضب، ودود؟ كريه، شغوف، مضجر، مستاء، مفعم بالحيوية، بائس، متحمس، مستنزف، خائف؟

بعد أن تصل إلى إجابة ، اطرح على نفسك سؤالاً آخر: ما السبب فى أن يجعلونى أشعر بذلك؟

ومن ناحية أخرى، لنفرض أنك قابلت شخصاً ما، واكتشفت أن له تأثيراً سلبياً عليك مما ينتابك شعور سيئ حياله.

ولسوف تشعر بأنك مستنزف؛ لأنه لا يكف دقيقة واحدة عن الكلام ويستمر فى سرد مآسيه الواحدة تلو الأخرى، ويتحدث بسرعة وهياج، فى حين إنك تشعر بالنعاس.

إن التوقف، والنظر والإنصات لمشاعرك والبحث عن السبب فى الشعور الذى ينتابك تجاه أحد الأشخاص قد يضعك على أهبة الاستعداد للتخلص من الأشخاص الذين لا ينبغى أن يكون لهم وجود فى حياتك ولو حتى عن

قـرب، فاللحظات القليلة التى تأخذها للتعرف على شعورك، ستوفر عليك المزيد من الحزن.

تمرين ٤ : ذاكرة فوتوجرافية

تذكـر إحـدى الإجـازات الـتى قضـيتها، أو أى حـدث وقـع منذ ستة أشـهر أو سـنة ومازلـت تحـتفظ بـبعض الصور الخاصة به، أو على شرائط الفـيديو. لا تـنظر إلى الصـور. والآن ، اكتب على قطعة من الورق كل شيء تستطيع أن تتذكره عن الرحلة أو الحدث.

فعـلى سـبيل المـثال، لـنفرض أنـك قمـت بـرحلة . حاول أن تتذكر ما كنـت تـرتديه كـل يـوم وأيـن ذهبـت، وتذكـر المـزيد مـن التفاصـيل قـدر اسـتطاعتك،بـدءاً مـن القـبعة، أو إذا كنـت تضـعين طلاء أظافر أم لا، وما لونه.

صـف الناس بالتفصيل. حاول أن تتذكر أسماءهم وملابسهم. هل لديهم سمـات غـير معـتادة؟ هـل يفعلـون أى شـيء غريـب؟ هل فعلت أى شيء غريب؟ ما الذى كنت تأكله وتشربه؟

بعـد أن تكتـب كـل شـيء بالتفصـيل، أحضر الصور أو شريط الفيديو. ابحـث عـن التفاصـيل ، هل تنطبق على ما كتبته بالضبط ؟ ما عدد المرات التى انطبقت؟ وكيف كانت ذاكرتك عن هذا الحدث على المدى البعيد؟

يشـتكى الكـثير مـن الـناس مـن اضـطراب ذاكـرتهم، ولكن مع افتراض أنهـم لم يعـانوا من إحدى الأمراض العصبية أو يتعاطوا دواءً يثبط الذاكرة، فإنـنى أعـتقد أن ذاكـرتهم ضـعيفة ولا يعرفون كيف يدربونها لاستخدامها بشـكل أفضـل. فكـلما دربـت نفسك على أن تكون مدركاً لما حولك، ازداد إدراكك للحاضر والماضى، وستتحسن ذاكرتك بشكل ملموس.

جـرب هـذا الـتمرين لستة أشهر على أحد الأحداث أو المناسبات التى سـجلتها إمـا بالصـور أو عـلى شـريط الفيديو. اكتب كل شيء بمقدورك أن

تتذكره، وحاول أن تلاحظ مدى انطباقه مقارنة بالصور أو شريط الفيديو، وستندهش لمقدار التحسن الذى يطرأ على ذاكرتك وأنت تواصل أداء هذا التمرين.

وبعد ذلك عندما تنظر إلى صور مجموعة من الأشخاص تعرفهم جيداً وتريد أن تحسن هذه المعرفة ، راقب عن كثب لغة أجسادهم ووجوههم، ابحث عن الإشارات، مثل مقدار بعدهم فى وقفتهم، وهل يتكئون على بعضهم؟ راقب ما إذا كانوا يبدون متضجرين أو صارمين. هل لا يشعرون بالراحة من وقفتهم بجوار بعضهم؟ هل تنم ابتسامتهم عن التوتر أو الزيف؟ هل يبدو أنهم بعيدون عن المكان؟ هل هناك إحساس بالارتباك؟ ما الشعور الذى انتابك عندما نظرت إلى هذه الصور؟ هل تشعر بالسعادة أو الحزن؟ هل تدفعك إلى الضحك؟ هل يبدو الناس كما لو كانوا يستمتعون بوقتهم؟ إذا تمرنت على النظر إلى صور الناس والإجابة على تلك الأسئلة المتعلقة بهم، فإنك ستدرب نفسك على قراءة ما بين السطور.

ومن أفضل التمرينات التى تؤديها هو أن تنظر إلى صور الحفلات الموجودة بإحدى المجلات. لاحظ مدى قرب الأشخاص الواقفين من بعضهم ودقق فى تعبيرات وجوههم وهيئاتهم، وسواء أكنت تنظر إلى صور تضم بعضاً من نجومك المفضلين، أو إذا كانت صورك الخاصة، فسترى أشياء تعجز عن وصفها الكلمات عن هؤلاء الأشخاص وعلاقاتهم بالآخرين.

تمرين ٥ : مشاهدة أحد الأفلام

إن دراسة الممثلين البارعين على الشاشة بوسعها أن تساعدك على زيادة قدرتك على قراءة الآخرين، فالممثلون البارعون يجعلون المشاهد ينسى أن ما يشاهده مجرد تمثيل، وأنه حقيقة، ومن ثم تشعر أنك قد انتقلت لبعد آخر تشاهد فيه الشخصية حقيقة.

وعـندما تشـاهد أحـد هـذه الأفـلام، لا تكـتف بمجرد المشاهدة، شاهد الفيـلم مـرة أخـرى، وانظـر عـن كثـب فـى هـذه المرة لترى ما إذا قد فاتك ملاحظـة شـيء لم تشـاهده فـى المـرة الأولى، وسيدهشـك ما ستكتشفه هذه المرة.

تمرين ٦ : مشاهدة الأفلام صامتة

استأجر أحد الأفلام لواحد من الممثلين البارعين وشاهده بدون الصوت. عـندما تـنظر لتعـبير الوجـه ولغـة الجسد، فستستطيع أن تتعلم الكثير عن الممـثل، فـلا توجـد أي كـلمات تؤثـر على الموضوع. شاهد نفس المشهد مرة أخـرى وفي هـذه المـرة اسـتمع للصوت، وحاول أن ترى قدر المعلومات التي حصلت عليها. ستجد أن هناك فرقاً شاسعاً.

إذا أردت أن تكتشـف مـا اذا كان الشخص يقول الحقيقة أم لا، أغلق صـوت جهـاز التلـيفزيون وشاهد لغة جسده، فستخبرك بالكثير. هل يكثر الشـخص مـن أن يضع يده على عينية أو فمه ؟ إذا كان كذلك، فقد تكون محاولة غير واعية لمداراة تعبير يكشف الحقيقة .

إن دراسـة لغـة جسـد أي شـخص سـتعلمك أن تركـز في أدق تعبيرات الوجـه وحـركات الأكـتاف، والإيمـاءات وحـركات الـيد والوجـه، وطريقة جلسـة أو خطـوة الشـخص، وكـلما مارسـت هـذا التمرين، تعلمت المزيد، حيـث إنـه سـيجعلك أكـثر إدراكـاً لـلحالة الشـعورية للآخرين استناداً إلى تصرفاتهم.

تمرين ٧ : الاستماع إلى كلمات الأغاني

يعـد الإنصـات إلى كـلمات إحـدى الأغاني من الأساليب الرائعة لتتعلم كـيف تسـمع مـا يقولـه الآخـرون؛ حيـث إن هـذا يعـودك على الإنصات للكلمات، بدلاً من الأصوات.

فبعضنا يمر سريعاً على الكلمات ويركز فقط على اللحن، ولكن عندما تركز على كلمات الأغنية، سترغم نفسك على أن تفهم الرسالة التي تحاول أن تنقلها الأغنية، ولا يفترض أن تفهم جميع الكلمات، ولكن كلما أنصت للأغنية، ستكتشف ما تحمله.

هذا التمرين السمعي، والذي يمكنك ممارسته في المنزل، أو السيارة، أو أثناء القيام بأي نشاط ترفيهي، سيساعدك على أن تكون على أهبة الاستعداد للإنصات خلال تحدثك إلى الآخرين، كما يعينك على أن تكون مستمعاً جيداً.

تمرين ٨ : استراق السمع

هل ذهبت إلى إحدى الحفلات ولا تعرف أحداً من الموجودين أو شعرت بعدم التأقلم أو الخجل ؟ فإليك طريقه تجعلك تشعر كما لو كنت بمنزلك. فقط اجلس في الحفلة وأنصت، ولا تتكلم. عليك أن تنصت إلى ما يقوله الآخرون وتركز فيه.

ولا أعنى أن تسترق السمع لما يقولونه فحسب، ولكن لتفعل هذا بغرض التعلم. وعليك بوضع هذا نصب عينيك، وطالما أنك لن تستخدم المعلومات لتؤذى بها أصحابها، فلا يهمك شيء وواصل الإنصات إليهم.

ليكن إنصاتك بحرص وموضوعية، فعليك أن تعى نبرة حديث هؤلاء الأشخاص. أنصت إلى التغير الذى يطرأ على أصواتهم ارتفاعاً وانخفاضاً. هل يستخدمون نبرة حديث حادة أو هادئة؟ كيف يتحدثون إلى بعضهم؟ هل يغتابون الآخرين، أو يسخرون منهم، أو ينتقدونهم نقداً لاذعاً؟ هل بينهم تنافس، هل يحاول كل واحد أن يظهر أفضل من الباقين؟ هل يظهر بينهم احترام حقيقى؟ هل يوجد ود فى حديثهم أو عداوة دفينة؟

ومن خلال الملاحظة "السماعية" لكلام الآخرين، فإنك ستنمى مهارات الإنصات، مما يتيح لك قراءة ما بين السطور فى حديث الناس، فنبرة

حديثهم والكلمات التى يستخدمونها فى هذا الحديث تخبرك الكثير عنهم.

تمرين ٩ : قراءة المطاعم

بالإضافة إلى المتعة التي نحصل عليها من قراءة الناس فى الأماكن العامة، فإنها تمنحنا أيضاً البصيرة لرؤية التعامل بين الأشخاص بعضهم البعض، وكلما ازدادت خبرتك من ملاحظة الغرباء - أجسادهم، وجوههم، وأصواتهم، وكلامهم - استطعت تطبيق تلك المهارات على حياتك الخاصة.

لنفرض أنك تقوم بملاحظة أحد زوجين جالسين على إحدى المناضد، والمرأة تنظر فى أنحاء الغرفة وظهرها يستند إلى ظهر الكرسى، بينما زوجها يتحدث وهو يستند إلى المنضدة فى أثناء حديثه، وبمرور الوقت، تجد أنه أصبح من الواضح أن المرأة لا تهتم بحديثه أو تحاول الإنصات إليه. وبالتأكيد يقع الخطأ عليه؛ حيث إنه يعبر عن خطأه من خلال لغة جسده ووجهه.

وإذا راقبت عدداً غير قليل من الأشخاص ، ستتعلم أنه عندما يتم الإبقاء على بعض المسافات، أو إيماءات للرأس، أو تعبيرات الوجه أو حركات الذراع واليد، فإنها تدل على معان ذات مغزى.

وعندما تصل فى مرة أخرى إلى أحد المطاعم ، حاول أن تصل مبكراً إلى حد ما حتى يكون بوسعك الجلوس على منضدة تمكنك من مراقبة من حولك، وحاول أن تلاحظ الناس . وتستطيع أن تتمرن على مهارات قراءة الأشخاص إذا ذهبت بمفردك للغداء أو العشاء فى المطاعم ، فمن الآن فصاعداً ستجد عملاً يأخذ وقتك - ألا وهو وجود كثير من الأشخاص يتسنى لك قراءتهم ، وكلما تمرنت أكثر، ازدادت مهارات قراءة الناس لديك.

إذا انتابك أدنى شعور بالقلق من وجودك بمفردك، مارس تمرين التنفس. تنفس من فمك لثلاث ثوان، وابق الهواء بالداخل لثلاث ثوان. والآن، قم بزفر الهواء بسرعة وقدر استطاعتك . كرر هذا التمرين ثلاث مرات وستشعر باسترخاء أكثر. لماذا؟ لأن مخك سيحصل على المزيد من الأكسجين، ومن ثم لا تشعر بالتوتر.

وتستطيع أن تمارس قراءة الناس فى أى مكان تكون فيه- المطار، أثناء التنزه، أو عند الوقوف فيأحد الصفوف.

تمرين ١٠ : التخلص من كل ما يؤرق عقلك

قبل قراءة أى شخص ، عليك أن تركز وتجمع شتات عقلك، وهناك طرق كثيرة للحصول على وقت يتسم بالهدوء تقوم فيه بذلك، إما عن طريق التأمل، أو القيام بأحد الأعمال الروحانية التى تفضلها، وعليك أن تتخلص من" كل ما يؤرق عقلك" حتى تستطيع التركيز على الشخص الواقف أمامك، وأن تبتعد عن كل شيء يشتت تفكيرك، مثل ضجيج المرور، صياح الأطفال أو خلافه.

ولعمل هذا، عليك بتطبيق أسلوب أخذ الشهيق وحبسه ثم زفره. أولاً، تنفس من أنفك لثلاث ثوان، ابق الشهيق لثلاث ثوان، ثم ازفر ببطء فى عشر ثوان، قم بهذا عشر مرات على التوالى، وستجد استرخاءً تندهش له.

ويساعدك هذا التمرين على التخلص من أية أمور حدثت فى الماضى وتسبب لك أى قدر من المتاعب، حتى إذا كانت فى أوقات سابقة، فالكثير من الناس ينقلون ماضيهم إلى حاضرهم، مما يؤدى إلى فقدهم التركيز والرؤية الثاقبة وعدم التحمل أثناء تعاملهم مع القضايا الحالية، أو القيام بقراءة الأشخاص؛ ولهذا فهم عرضة لارتكاب أخطاء فى مراقبتهم وتقييم المشاعر تجاه الأشخاص الذين يقومون بقراءتهم.

وعلى سبيل المثال، لنفرض أن لديك مشكلة مع صديقك، وذهبت إلى اجتماع عمل هام وأنت تحمل تلك المشاعر الغاضبة. فالنتيجة أنه ستنتابك مشاعر الغضب مما يؤدى إلى التصرف بسلبية تجاه زملائك.

تخلص مما يؤرق عقلك، وستكون سعيداً وأكثر تمتعاً بالصحة والنجاح.

الجزء الثانى

التحكم فى شفرات الاتصال الأربع



مقدمة : الناس الذين يقرأون
قائمة المراجعة

والآن وبعد أن أجريت تدريبات على قراءة الأشخاص، فأنت على استعداد لتحليل ـ بشكل دقيق ـ كيف سيبدو الشخص فى شفرات الاتصال الأربع المتمثلة فى شفرة الكلام، وشفرة الصوت، وشفرة لغة الجسد، وشفرة الوجه، ومن خلال الفصول من الخامس إلى الثامن. سأشرح بالتفصيل ما ستلحظه، فى حين يقدم الفصل التاسع صورة شخصية مبنية على تلك الملاحظات. والآن ضع علامة تحت "نعم" أو "لا" على الخصائص التالية إذا كانت موجودة فى الشخص الذى تحاول قراءته.

شفرة الكلام	نعم	لا
ألثغ	______	______
يستخدم اللغة الدارجة	______	______
يسخر	______	______

شفرة الكلام	نعم	لا
"كنت أمزح"	______	______
يستخدم مصطلحات محددة	______	______
علمه بقواعد اللغة محدود	______	______
نمام	______	______
يستخدم مصطلحات عرقية	______	______

شفرة الكلام (*تابع*)	نعم	لا
يسب	______	______
يقلل من شأن الشخص	______	______
دائم الحديث عن النفس	______	______
يكشف عن معلومات	______	______
يحاضرك (يلقى محاضرات عليك)	______	______
" مثلهم، كما تعلم"	______	______
يحوم حول الموضوع	______	______
يقاطع	______	______
يستخدم كلمات كبيرة	______	______
يستخدم كلمات قليلة	______	______
قلما يبدى رأيه أو يقول "لا أعلم"	______	______

شفرة الكلام (*تابع*)	نعم	لا
يتكلم فى جمل متقطعة	______	______
لا يكمل جملة	______	______
تعليقاته جذابة	______	______
يبصق ويهذى أثناء الكلام	______	______
كلامه مؤثر	______	______
ملىء بالمجاملات	______	______
كلامه مناقض لأفعاله	______	______
كلماته تناسب أفعاله	______	______
يقهقه ويضحك كثيراً	______	______
مضمون كلامه غريب	______	______

شفرة الصوت	نعم	لا
صوته يرتعش	______	______
صوته أجش وقاس	______	______
صوته ذو أنين	______	______
نبرة صوته جذابة وذات أنفاس مسموعة	______	______
يغمغم	______	______
يتكلم بصوت مرتفع	______	______

شفرة الصوت (*تابع*)	نعم	لا
يقطع الكلام فى نهاية الجمل	______	______
يتحدث بنبرة ملتوية	______	______
نبرة صوته عذبة	______	______
نبرة صوته مملة، لا روح فيها	______	______
نبرة صوته رقيقة جداً	______	______
نبرة صوته عالية جداً	______	______
يسكت طويلاً أثناء الكلام	______	______
نبرة صوته متقلبة ومتقطعة	______	______
ذو صوت حاد وهجومى	______	______
نبرة صوته جنونية ومهووسة	______	______
يتأتئ ويتلعثم	______	______
يتحدث بسرعة كبيرة	______	______
يتحدث ببطء شديد	______	______
نبرة صوته متحفزة وغاضبة	______	______
صوته منخفض	______	______
صوته مرتفع	______	______
صوته حماسى	______	______
طبقة صوته لطيفة	______	______

شفرة لغة الجسد	نعم	لا
الوقوف	______	______
يقف بثقة	______	______
يقف قريباً جداً منك	______	______
يتحرك من جانب لآخر	______	______
الذراعان واليدان	______	______
ذراعاه ساقطتان	______	______
يحرك يديه كثيراً	______	______
يصافح بيده بإحكام	______	______
يصافح بيده بدون إحكام	______	______
يشير إلى الأشياء	______	______
يقف منحنى للأمام	______	______
يقف منتصباً	______	______
الحركة		
يتحرك حركات متقلبة ومتقطعة	______	______
يقف متصلباً	______	______
يتحرك كثيراً (على نحو صبيانى) وغير رشيق		
يمشى بسرعة كبيرة	______	______
يمشى على مهل	______	______

شفرة لغة الجسد (*تابع*)	نعم	لا
يحدث أصواتاً أثناء المشى	ـــــــ	ـــــــ
يمشى متثاقلاً	ـــــــ	ـــــــ

لغة الوجه	نعم	لا
عيناه ترتعشان	ـــــــ	ـــــــ
يحدق بعينيه	ـــــــ	ـــــــ
يوسع حدقتيه أثناء الكلام	ـــــــ	ـــــــ
يحدق بعينيه	ـــــــ	ـــــــ
ينظر بعينيه لأسفل	ـــــــ	ـــــــ
تتقلب عيناه (حركة دائمة)	ـــــــ	ـــــــ
يتلمظ	ـــــــ	ـــــــ
يضحك ويبتسم بدون مناسبة	ـــــــ	ـــــــ
فكه متقلص ومطبق	ـــــــ	ـــــــ
يعبر بوجهه تعبيراً جامداً ومتحفظاً	ـــــــ	ـــــــ
يعبر بوجهه تعبيراً مفعماً بالحيوية	ـــــــ	ـــــــ
يبتسم ابتسامة زائفة	ـــــــ	ـــــــ
يحكم غلق شفتيه ، يبتسم على نحو لا يطيب	ـــــــ	ـــــــ
وجهه شاحب أو متورد	ـــــــ	ـــــــ
وجهه متجهم	ـــــــ	ـــــــ

لغة الوجه (*تابع*)	نعم	لا
حاجباه يرتفعان	______	______
ينظر شزرا	______	______
أنفه تتجعد	______	______
تعبير وجهه يتحلى بالثقة	______	______
يميل الرأس متفاخراً	______	______
رأسه ينحنى للأمام	______	______
يبرز فكه للأمام	______	______
رأسه يميل إلى الخلف	______	______



الفصل الخامس



فهم شفرة الكلام

فحص شفرة الكلام

حتى يتسنى لك تحليل ما يقوله الشخص بشكل فعال، فأنت بحاجة إلى اختبار واحد وثلاثين صفة تساعدك على الكشف عن مزيد من المعلومات عن السمات الشخصية لمن تتحدث معهم.

أجب بنعم أو لا على الأسئلة التالية:

(١) هل يتبعون تعليقاتهم الساخرة بجملة " لقد كنت أمزح" بعد أن يلاحظوا رد فعلك السلبى تجاه ما يقولون؟

(٢) هل "يفقدون قدرتهم على التعبير بالكلمات" وهل يبدو عليهم أنهم "يخطئون اختيار الكلمات" عندما يتحدثون ؟

(٣) هل يبدو عليهم أنهم يعارضون كل شيء تقوله؟ هل هم مجادلون؟

(٤) هل يقللون من شأنك؟

(٥) هل يستمرون فى الحديث حتى تظن أنهم لن يتوقفوا؟

(٦) هل يحبون النميمة، ونقل أخبار الآخرين؟

(٧) هل ينتقلون من موضوع لآخر، حتى تجد أنه من الصعب متابعتهم وفهمهم؟

(٨) هل يتحدثون دائماً عن أنفسهم ولا يولونك اهتماماً كبيراً أثناء المناقشة؟

(٩) هل يطرحون عليك أسئلة بالغة الخصوصية ويغرقونك بسيل من أسئلة لا تهمهم فى شيء ؟

(١٠) هل يخبرونك بأكثر مما ترغب فى معرفته؟

(١١) هل غير واضحين - ولا يدخلون مباشرة إلى صلب الموضوع، فيستغرقون وقتاً طويلاً ليخبروك بشيء ما؟

(١٢) هل تعوزهم اللباقة والحس عندما يتحدثون؟

(١٣) هل يقللون من شأن أنفسهم كثيراً عندما يتكلمون؟

(١٤) هل يجيبون دائماً بـ "لا أعلم" كلما سألتهم عن شيء؟

(١٥) هل يكذبون دائماً ويغيرون من الحقائق؟

(١٦) هل يعانون من تلعثم أو مشكلة فى نطق بعض الحروف مثل : ش : تش : جى :س : ذ : ؟ .

(١٧) هل يستخدمون دائماً عبارات وكلمات عرقية قد لا تلم بها ؟

(١٨) هل يستخدمون اللغة الدارجة؟

(١٩) هل يبتعدون عن الموضوع الذى تتناولونه؟

(٢٠) هل يتلعثمون أو يتمتمون عندما يتحدثون؟

(٢١) هل يغمغمون؟

(٢٢) هـل يـتحدثون فـى جمـل مبتسـرة، ويجعلـون الأمـر صعباً عليك فى متابعة ما يحاولون قوله؟

(٢٣) هل يترددون ويحسبون كلماتهم جيداً قبل قول أى شيء؟

(٢٤) هل دائماً ما يشكون من شيء ما؟

(٢٥) هـل كلامهـم مقتضـب، سواء في الكلمات أو الإجابات أو المحادثة؟ هل يبدو الأمر وكأنك تدفعهم دفعاً للحديث؟

(٢٦) هـل يـبدون وكأنهم يوجزون الحديث؟ وهل يبدو الأمر وكأنهم يلقون أمراً عليك ولا يتحدثون معك؟

(٢٧) هل يحاولون أن يثيروا جدلاً بقول أشياء مثيرة للأعصاب؟

(٢٨) هل يتذمرون أو يتضايقون من بعض الأشياء؟

(٢٩) هل يقاطعونك كثيراً ؟ هل يرفضون أن تنهى كلامك أو حتى يسمحوا لك بقول كلمة واحدة ؟.

(٣٠) هل يستخدمون ألفاظ السباب بكثرة؟

(٣١) هل لا يهتمون بما تقوله؟

مجموع النقاط النهائية

إذا أجبـت بـنعم عـلى أى مـن هذه الأسئلة، فإنك تتعامل مع شخص ذى عـادات كلامـية "مسـممة" وكـلما كانـت الإجابـات بنعم أكثر كان هذا الشخص أكثر "سمية" عند الحديث والكلام.

والآن وبعـد أن حللـت شـفرة الكـلام لدى الشخص، ستعلم بالضبط ما تعنيه الإجابات، وستبدأ فى تحديد وفهم شخصيته.

التسرب اللفظى

درست على مدار عشرين عاماً معانى ودلائل طبيعة الصوت، وبناءً على خبراتى فى مجالين أساسيين هما (الاستشارة النفسية، والاضطرابات فى التواصل) توصلت إلى مفهوم علمى جديد يسمى التسرب اللفظى.

إنها وسيلة يمكنك من خلالها أن تقيم من أنت على علاقة بهم بصورة دقيقة وسريعة، دون الحاجة إلى الاعتماد على الغريزة أو الحدس، وكما قام الباحث بول إكمان بجامعة كاليفورنيا فى سان فرانسيسكو بدراسة "التسرب الوجهى" عن طريق الاختبار البصرى للحالة العاطفية الحقيقية التى يكون عليها الشخص، فقد استخدمت أنا التسرب الصوتى واللفظى فى الاختبار السمعي لصوت الشخص، وهذا النهج يتيح لك فرصة استخدام بعض السمات الخاصة بالصوت لقراءة الأشخاص فى التو واللحظة عن طريق اكتساب نفاذ البصيرة الذى تكتشف به أصواتهم وأسلوبهم فى الحديث.

وخلال هذا الفصل سوف أعرض بعض الشفرات الكلامية التى تعينك على التعرف على ما يرمى إليه الناس ومتى يستخدمونها.

فسيساعدك ذلك على إدراك طبيعة الأشخاص الذين يستخدمون تلك الشفرات وكأنك ترسم صورة لشخصياتهم. وهو الأمر الذى ستكتمل ملامحه لاحقاً فى هذا الكتاب.

وستتعلم كيف تتواصل مع الناس عن طريق ما يقولونه وما تكتسبه من معلومات عنهم، وستتعلم أيضاً ما يعنيه الشخص من استخدامه للسخرية فى كلامه، أو انتقاله من موضوع لآخر، أو مقاطعتك باستمرار أو التحدث بشكل لا يمكنك من إيقافه.

وستكتشف سمات هؤلاء الذين يستخدمون جملاً متقطعة، أو الذين يعجزون عن إتمام جملة، فعن طريق المعلومات التى ستحصل عليها

بواسطة التسرب اللفظى، يمكنك تحديد ما إذا كان هذا الشخص موضع ثقة، من خلال تقديره لذاته أم لا يمكن الاعتماد عليه، وهل متمركز حول ذاته، أو ناضج عاطفياً ، كما يمكنك أيضاً التعرف على حالته النفسية.

أنصت إلى المعلومات

كان زميلى د. بول كانتاليبو يقول دائماً : "إذا تركت الناس يتحدثون لمدة طويلة، فستحصل منهم على كل ما ترغب فى معرفته عنهم" وكان يقصد هذا بالفعل.

ولقد أشار إلى كيف أن تكون مستمعاً جيداً بالقدر الذى يساعدك على معرفة طبيعة من يتحدث إليك، عن طريق السماح لهم بالتحدث عن أشياء تهمهم بشدة، فالأشخاص الذين يكشفون عن بعض مساوئهم لا يمتلكون القدرة على كبح جماح أنفسهم، فهم لا يستطيعون الحفاظ على ما يملكونه من معلومات شخصية عن الآخرين، وإذا ما أخبروك عن أدق تفاصيل تحركاتهم، فهم بذلك أشخاص يعانون من الاضطراب ولديهم مشاكل نفسية أنت بحاجة إلى معرفتها.

كل ما تريد أن تعرفه وأكثر

كنت أبحث فى إحدى المرات عن خبيرة فى الدعاية والإعلان، ولقد التقيت مع إحداهن، وأثناء الاختبار الشخصى لم تسألنى عن نفسى أو طبيعة عملى، ولكنها بدأت تتحدث عن حياتها الشخصية، وأنها أعجبت برجل قابلته مؤخراً، بل وبدأت تطلب منى النصيحة فيما يجب أن تسلكه تجاهه، وأثناء المحادثة اتضح أنها متزوجة وأنها تريد إجراء تغيير ما يخلصها مما تشعر به من رتابة وملل فى حياتها الزوجية.

لم أرغب في التدخل فى شؤونها الخاصة، ولكنى اقترحت عليها أن تقابل استشارياً، ثم حولت الموضوع للحديث عما أحتاجه بخصوص العلاقات العامة، وبعد عدة جمل استوقفتنى وقالت : "أتعلمين. أنا معجبة جداً بهذا الرجل، ولا أعلم ماذا أفعل. إنه شخص معطاء ومحب ويمكنه رعايتى، وهو ما كنت أفتقده منذ صباى ، لأن عائلتى لم تكن تمنحنى هذا الحب والرعاية ، لذلك فهو الشخص الذى أحتاجه فعلاً".

حاولت أن أكون مهذبة، فأخبرتها بأن على كل شخص القيام بما تقتضيه منه الحياة ، وكذلك اتخاذ قراراته بنفسه، وحاولت العودة مرة أخرى للحديث عن حملتى فى العلاقات العامة للمرة الثالثة، ومن هنا فقد تعرفت على شخصيتها من خلال ما تسرب من كلامها، فهى شخصية لا تشعر بالأمان وغير مستقرة بالمرة، وفى حاجة ماسة إلى رعاية واحتواء، وهذا مالا أحتاجه فى مسؤول العلاقات العامة الخاص بى.

سيقول لك الناس كل ما تود معرفته، إذا استمعت فحسب إلى ما يتسرب منهم لفظياً، وتمكنت من قراءة ما بين السطور.

الجانب الدقيق للقصة

قابلت صديقتى أندريا بوب ـ وهو مقاول فى أواسط عمره وسيم وثرى ـ وقد أعجبت به بشدة، وكان بوب فى هذه الأثناء يمر بظروف صعبة، وهى طلاقه، فقد حكى لأندريا عن زوجته البشعة التى كانت مسرفة، وكيفية كونها فاترة وغير إيجابية، حتى إنها كانت فى أكثر اللحظات رومانسية تتذكر أن عليها أن تتسوق أو أن تأتى بالملابس من المغسلة، وبينما تحكى لي أندريا ذلك كانت تتغزل فى محاسن بوب الأخرى.

وقد حذرتها بألا تكون متسرعة وتلقى باللوم على الزوجة السابقة، لأن الاثنين مشتركان فى الخطأ (الطلاق). كما أننى أجد أن الأمر محرج لأن

يتحدث عن اللحظات العاطفية مع زوجته التى مضى على زواجه بها عشر سنوات مع سيدة من المحتمل أن يتزوجها، وقلت لأندريا: "ربما كان اهتمام زوجته السابقة بالتسوق أكثر من اهتمامها به راجع إلى أنانيته وحبه لذاته، إذ لا يشعرها بأهميتها لديه أو بجمالها، أو يهتم بتلبية رغباتها مما جعلها توجه اهتمامها لشيء آخر"

فأجابت أندريا : "إنك محقة، لم أنظر للأمر من هذا الزاوية" فرتبت موعداً لألتقى ببوب معها على العشاء، وفى نهاية السهرة نجحنا معاً فى قراءته، فلقد كان يسرب معلومات كثيرة وبصورة مستمرة عن زوجته السابقة، وكيف أنها كانت سيئة، وأيضاً عن أمواله التى أسرفت فى صرفها.

لقد ظهرت سمات شخصيته الشحيحة عن طريق التسرب اللفظى، بل وتكشفت أكثر عندما جاءت الفاتورة، إذ تفحصها بدقة، واستدعى النادل وأخبره أنه لن يدفع ثمن فنجان القهوة "البارد" الذى جاء به بعد انتهائه من تناول الطعام، ثم انصرف وترك له بقشيشاً ضئيلاً.

لقد اتصف بفتور وشح انعكسا على تعبيرات وجهه ونبرة صوته التى كان بها أنين، ويصعب الاستماع إليها. لقد كان جلياً أنه شخص يأخذ ولا يعطى، ويؤدى وظائفه فقط فى حالة تحدثه عن نفسه أو عن ماله.

لقد أخبرنا بكل شيء نود معرفته، ولا عجب فى أن زوجته كانت تبحث عن إشباع ذاتها فى التسوق؛ لأنها لم تكن تحصل عليه فى حياتها الزوجية معه.

التسرب اللفظى وشفرات الكلام

استمع إلى الطريقة التى يتحدث بها الناس، فهل دائماً ما يتحدثون عن الآخرين بازدراء، أو هل يتورطون فى معاملات يستفيد الآخرون منها؟

استمع إلى المرات التى يتحدثون فيها عن مكرهم ودهائهم فى التفوق على الآخرين فى العمل.

وهل تجدهم انتقاميين حين يتحدثون عن الآخرين؟ هل هم دائماً ضحايا؟ هل دائماً ما يتغلبون على الآخرين؟ هل تجدهم دائماً فى صراع ما مع شخص آخر؟

إن محتوى ما يقوله الناس مهم جداً فى حالة محاولتنا التعرف على حقيقتهم. هل يتطرقون فى الحديث إلى أشياء لا يجب أن يخبروك بها، فى حين إنه من الأجدى أن يتحدثوا فيها مع طبيب نفسى؟ فالأشخاص الذين قابلتهم وتحدثوا معك فى أدق تفاصيل حياتهم لاحدود لهم فى حديثهم، وحكمهم ضعيف على الأشياء، ولكن الأمر يختلف إذا كان هذا الشخص صديقاً مقرباً إليك، والحديث عن عدم إخلاص الزوجة السابقة أو عاداتها فى المنزل يخبرنا بالكثير عن هذا الشخص، خاصة إذا كانت معرفتك به سطحية وليست وطيدة.

وفيما يلى تفسيرات لشفرات اللغة الشائعة.

١- الموصل العظيم

يدرك الذين يعملون معاً ما يقولونه للآخرين تماماً، فهم يستخدمون الكلمات والجمل اللطيفة والمصطلحات المهذبة. إنهم مخلصون واستجاباتهم من القلب حقيقية وغير زائفة.

إنهم يتسمون بالأمانة وليس لديهم شىء يحاولون إثبات صحته أو إثبات حسن نواياهم، كما يفكرون قبل أن يتحدثوا، فلا ينتهى بهم الأمر إلى محاولة إصلاح ما تفوهوا به، حيث إنهم على وعي تام بما يقولونه ومع من يتكلمون، ويعنون بالفعل كل ما يقولونه. إنهم بارعون فى

الإيجاز، وفى الوصول إلى هدفهم، ومن السهل فهمهم، وليس هناك ما يخفونه؛ فما تسمعه منهم هو ما تحصل عليه.

وينصب اهتمامهم الأساسى على الشخص الذى يتحاورون معه وليس على أنفسهم، وهذا يجعلهم مستمعين جيدين، إذ يكترثون بالآخرين أكثر من أن يكونوا هم محور هذا الاهتمام.

أولئك العظام القادرون على التواصل ليسوا فى حاجة ليتوسطوا مركز المسرح، فهم واثقون بأنفسهم وبما يقولونه، وليس عليهم تبرير قول أى شيء لأي شخص.

ويميلون إلى استخدام عبارات وكلمات لطيفة (رقيقة) مثل "ربما يمكننا أن" أو "من الأفضل لك أن" هناك نوع من التعاون والتجانس عندما يتحدثون، فهدفهم هو التفاهم والتعاطف. إنهم عاطفيون وحساسون.

٢- مجموعة "لقد كنت أمزح"

يمكنك أن تعرف الكثير عمن حولك وبماذا يشعرون نحوك عن طريق ما يقولونه لك، فإذا أدلوا ببعض التعليقات الساخرة أو الوقحة وتبعوها بجملة "لقد كنت أمزح" فهذا يكون بعد ما أفشوا عنك كثيراً بما يملأ كتباً.

ورغم إدعاء أنهم يمرحون أو يريدون التخفيف عنك بعض الشيء، إلا أن ذلك يعكس مدى كرههم لك وغيرتهم منك، فالأشخاص الذين يضايقونك بهذه الصورة ويحاولون التقليل من شأن بعض سلوكياتك، فإنما يعكس شعورهم هذا عدم الإحساس بالراحة والرضا مما أنت فيه، ويظهر ذلك في تعليقاتهم الخاصة مثلاً بالنظام الغذائي أو التقدم في السن، فهذا النوع من الأشخاص لا يتحدث إليك بلغة مباشرة، ولكن يعبر عن شعوره السلبي تحت ستار الدعابة. في الواقع، إنها إشارة إلى غضبهم المكتوم نحوك، أو نحو أنفسهم، أو نحو الحياة بصفة عامة.

قال بوب لزوجته : " إليك قطعة حلوى أخرى، فأنت تحتاجينها" وأتبع ذلك بقول : "لقد كنت أمزح". ولكنه لم يكن يمزح حقيقة، إذ استاء من زوجته، "بتسي" لازدياد وزنها، فلم تكن تلك الفتاة التي زاد وزنها عشرين رطلاً هي نفسها التي أحبها، ولقد رفض في طويته شراهتها للطعام. ورغب فى أن تعود إلى صورتها السابقة الرشيقة، ولكنه لم يستطع أن يواجهها ويقول لها مباشرة : "أنا مستاء منك لازدياد وزنك، لم أعد أشعر نحوك بالحب مثلما كنت رشيقة القوام".

إنهم حقاً لا يحبونك

"كوني" سيدة رائعة وجميلة تبدو أصغر سناً من عمرها الحقيقي، وقد كانت تحتفل بعيد ميلادها الخامس والأربعين وسط خمسين مدعواً، ولكن اثنتان من "صديقاتها" وهما كاثلين وجين استمرا في السخرية من سنها. وبدآ فى التعليق بصورة تبدو بريئة على أنها "قد كبرت في السن". وواصلا إطلاق النكات التي تصورها وكأنها سيدة عجوز.

في البداية، تجاهلت تعليقاتهما، وتصرفت بأسلوب لطيف، فضحكت مما يقولانه، وطلبت منهما الكف عن ذلك، ولكنهما استمرا على هذا طوال السهرة. وفى النهاية ساورها الشعور بالحرج والإهانة من "صديقتيها" وصارحتهما بذلك.

وقد قالتا : "ياكوني. ما بالك؟ إننا نمزح. ألا تتقبلين الدعابة؟ أين حسك الدعابي؟ إننا نتضاحك".

لم تعتقد كوني أن هاتين الخبيثتين تمزحان، فما سمعته وتسرب لفظياً منهما، كانت كلمات مليئة بالكراهية والغضب والغيرة والوضاعة، فلقد سمعت ألفاظاً تهدف إلى تجريدها أمام الآخرين، وبدلاً من أن تستمع إلى جمل مثل : "إنه عيد ميلادك الخامس والأربعين، تهانينا، إنك تبدين

رائعة، نتمنى لك حياة مديدة، إنك صديقة رائعة، أحبك" قوبلت بتعليقات ساخرة وبغيضة.

أنصتت كوني لمشاعرها الداخلية نحو هذا المزاح وأدركت الحقيقة، فهاتان الشخصيتان تحقدان عليها وتشعران بكراهية نحوها، وكلماتهما تعكس مشاعرهما الحقيقية تجاهها، وتستخدمان لفظة "المزاح" لتغطية نواياهما التى تهدف إلى إشعارها بتقدمها فى السن.

إن العبارات والكلمات الساخرة تجرح المشاعر، وأصحاب هذه التعليقات الجارحة، وخاصة عندما يتبعونها بـ "لقد كنت أمزح" إما يحقدون عليك، أو على الأقل لا يحبونك.

فهم لا يثقون بأنفسهم أو لديهم حس تنافسى، ومهما يكن ما يقولونه تذكر دائماً أنهم لا يمزحون. فهم يقصدون معنى كل كلمة.

٣- الألفاظ غير الواعية

وهي لا تعني أن أولئك الأشخاص ليسوا أذكياء، ولكن ربما يكونون غير واعين بما حولهم أو يجهلون بعض الأمور، ويجعلهم ذلك يفقدون نقاطاً في التقييم الاجتماعي وفي مجال الأعمال، وربما يغفلون عن الأحداث الجارية حولهم أو يستخدمون بعض الكلمات العامية أو السباب؛ لأنهم لا يملكون ثروة لغوية تعينهم على التعبير بشكل سليم.

تقابلت مؤخراً مع رجل فى السبعين من عمره، وكان قد أصيب بسكتة دماغية واحتاج للمساعدة؛ ليستعيد بها قدرته على التواصل مع الآخرين، وثقته بنفسه.

وأخبرنى أنه قام بتعيين " صبى ملون" واستخدامه لهذا اللفظ أخبرنى بالكثير عن شخصيته ، ففهمت أنه بالرغم من كونه رجل أعمال ناجحاً ،

إلا أن زمانه قد فات، وولت أيامه التى يستخدم فيها مثل هذا اللفظ، لقد عكست مفرداته المحدودة أنه لم يكن على علم بالتغييرات التى حدثت فى العالم من حوله، وهو ما فسر طبيعة ذلك الصراع بينه وبين ابنه الذى حل محله الآن ويدير عمله ، عن كيفية إدارة العمل. لقد كان هذا الرجل يعيش فى ماضٍ مر عليه عشرات السنين.

أما الأشخاص الذين يستخدمون كلمات غير لائقة اجتماعياً تكشف الكثير والكثير عن شخصياتهم. أذكر طبيباً كان دائماً ينادى الممرضات بـ "فتيات". ويشير استخدامه لذلك اللفظ إلى أنه لا يحترم مساعديه، وبالطبع ، فإن ذلك يفسر ما يطويه فى نفسه، ولقد علمت بعد ذلك أن هذا الطبيب لا يحترم السيدات بصفة عامة .

٤- مجموعة المعارضين

الأشخاص الذين يعارضون كل شيء " يستمتعون بإحساسهم بالقوة" ويميلون إلى أن يستعرضوا ويتبرعوا بمعلومات تضيف وتعزز من مكانتهم. إنهم يستمتعون بإحراج الآخرين، وبالتالى يعكس ذلك عدم احترامهم لهم، فهم دائماً يعارضونك بسبب أنهم لا يحبونك، أو لشعورهم بأنك أفضل منهم. ويشيع هذا النوع من السلوك بين الأقارب المتقاربين فى السن، حيث يعارضون بعضهم البعض؛ ليظهر كل منهم نفسه على الآخر، وغالباً ما يحدث ذلك أيضاً بين الزوجين.

أتذكر أننى دُعيت يوماً على العشاء مع زوجين ، وكانت تجربة غير مريحة لأن الزوجة كانت دائماً تعارض ما يقوله الزوج، وتظهر أنها صاحبة اليد العليا .

فعلى سبيل المثال، عندما كان يتحدث عن رحلته إلى أوروبا، ذكر أنه اشترى مقاعد من طراز لويس الرابع عشر، فصاحت زوجته : " لم تكن من

طراز لويس الرابع عشر، بل نسخاً رديئة منها، فكانت مقاعد قديمة، وقد صرفت عليها ثروة لإصلاحها وأصبحت الآن مقبولة نوعاً ما !".

ثم ذكر الزوج مدى حبه لفلورنسا أثناء زيارته لها، فصاحت الزوجة متسائلة : " فلورنسا إنك تكرهها ! فقد كنت متعجل الرحيل عنها ! وتردد دائماً أنك مللت من رؤية متاجرها الصغيرة وتشكو من غلاء كل شيء هناك ، إنك حتى لم تذهب لتشاهد متحف مايكل أنجلو !"

فرد الزوج وقد أحمر وجهه خجلاً : " حسناً، لقد كان ذلك فى اليوم الذى تعرضت فيه لتسمم غذائى وبقيت فى الفراش ".

فقالت الزوجة : " لم تكن تعانى من تسمم غذائى، ولكن هذا بسبب تناولك للطعام فى الليلة السابقة بشراهة. كان عليك أن تشاهد هذا الرجل وهو يأكل أطباقاً وأطباقاً من المكرونة" .

لم يستطع هذا الرجل المسكين أن يكسب الحرب، فعلى مدار الليلة، لم تترك الزوجة شيئاً مما يقوله إلا وأكدت عكسه. لقد شعر بالإحراج بشدة، وكذلك كل من كان على المائدة. ربما تكون الزوجة العالمة بكل شيء قد شعرت بتفوقها وقوتها بالاعتراض على كل ما يقوله، ولكن هذا أوضح أيضاً على نحو جلى أنها تشعر بعدم الأمان، بالإضافة إلى شعورها بأنها شخصية غير محترمة.

وفى النهاية ، لم أستطع أن أكمل هذا الفيلم واستأذنت بأدب وانصرفت، فكان من الواضح أن الزوجة تكره زوجها، ولم أتعجب عندما علمت بعد عام بانفصالهما، فلم يكن هناك أمل فى أن تستمر مثل تلك العلاقة المليئة بالمتناقضات والتعارض.

وقد تزوج بعد ذلك من امرأة لطيفة، تُقدر وتحترم كل ما يقوله ولا تفكر حتى فى معارضته، خاصة أمام الآخرين.

٥- مجموعة المقللين من شأنك

يماثل الشخص الذى يقلل من شأن من أمامه المعارضين فى أنه لا يحترمك؛ لأنه يحقد عليك أو يغير منك، أو يشعر أنك متفوق عليه، وبالتالى فأنت مصدر تهديد له، ويرجع ذلك فى الأساس لعدم إحساسه بالأمان، وبالتالى يلجأ للتقليل من شأنك من أجل تعزيز مكانته، إذ يجد نفسه فى حاجة إلى القوة والسيطرة ليشعر بالطمأنينة، ولنفترض أنك حصلت على زيادة فى الراتب، فبدلاً من أن تسمع "أهنئك أنا سعيد من أجلك" ستجده يقول : " حسناً، أعرف أن هذه الشركة ترفع من مرتبات موظفيها بشكل دورى".

أو ربما تكون فقدت بضع أرطال من وزنك، نتيجة لاتباعك نظاماً غذائياً شديداً، فلن تسمع منه "بالتأكيد لقد تتطلب الأمر منك إرادة قوية ونظاماً قاسياً " بل" يا إلهى، لقد فقدت الكثير من وزنك ! إنك تبدو مرهقاً! هل أنت مريض ؟" لا شىء تقوله سيبدو جيداً، إذ سيجد دائماً سحابة سوداء فى كل سماء مشمسة .

تلك النوعية من الناس ليست على ثقة بأنفسهم، ولذلك فهم يحاولون التقليل من شأنك بصورة دائمة، ويحبون القيام بذلك أمام الآخرين؛ لأنه يشعرهم بالقوة.

هؤلاء يتحدثون دائماً بصورة مطلقة ويستخدمون مصطلحات مثل "أبداً" و "دائماً" فهم يميلون إلى رؤية الحياة من زاوية واحدة ـ سوداء أو بيضاء، نعم أو لا ، ليس هناك لون رمادى فى اختياراتهم، وبالتأكيد ليست هناك احتمالات، بل شىء من الغطرسة فى حديثهم "فتلك هى طريقتهم أو أسلوبهم " ويصعب التواصل معهم فى حوار، لأنهم غالباً يحاورون ذواتهم ولن يدعوا لك فرصة للتحاور معهم ، حيث لا يهتمون بما تقوله ، ولا يقبلون وجهة نظر أى أحد، لاعتقادهم أنهم على علم بكل شىء، فهم

مستمعون غير جيدين؛ حيث تجدهم مشغولين دائماً في الحديث لجذب الانتباه إلى ما يقولون، ومهما يكن ما تقوله، فسيقللوا دائماً من شأنه .

٦- مجموعة كثيرى الكلام

كان كل ما قاله جيف للورى حين اصطحبها للقاء والديه للمرة الأولى: "اصمتى ! أرجوك اصمتى" فقد أراد أن يعجب بها والداه، ولكنها لم تصمت، إذ لا تستطيع التحكم فى نفسها .

إن الأشخاص الثرثارين غير أسوياء اجتماعياً، وبالرغم من أن كثرة كلامهم تجذب الكثيرين إليهم فى البداية، إلا أنهم يملونهم بعد مرور الساعة الأولى، فالإنصات إلى تلك الأفواه التى لا تتوقف عن الكلام فى موضوعات تافهة يمكن أن تقود أى شخص للجنون، وتلاحظ أنهم غالباً لا يعيرون اهتماماً لأى أحد، فى حين إن من يتحدثون معه يهتم بما يقولونه.

وتلك الشخصية غالباً ما تكون متقوقعة حول ذاتها وغير مدركة لتأثيرها على الآخرين، فهوايتها المفضلة هى إلقاء الأسئلة والإجابة عليها قبل منح الآخر الفرصة للرد، ولا يطيب لها الصمت، لأن ذلك يشعرها بالخوف وعدم الراحة، فكأن بداخلها موتوراً (آلة) تعجز عن إيقافها.

وتلجأ إلى الكلام، بحثاً عن الراحة والهدوء، مما يبعدها عن المشاكل السلبية أو المشاعر المؤلمة التى لا تستطيع مواجهتها. إنها مشغوفة بالاستماع إلى نفسها أثناء الحديث، فغالباً ما تتصف بالنرجسية وتهتم بالمتعة التى تشعر بها أثناء استماعها لنفسها، أكثر من اهتمامها بالضيق الذى تسببه للآخرين.

يجد الشخص الثرثار صعوبة فى إنهاء المكالمة التليفونية، وربما لا يدرك أنه قد يواجه بنبرة صوت آمرة أو قوية لإسكاته ـ من الممكن أن يتطلب الأمر أيضاً غلق الهاتف فى وجهه .

وهو لا يعلم أن ثرثرته المستمرة تضايق الآخرين؛ لأنه مستغرق فى ذاته وبالتالى لا يفطن إلى الرسالة، ونادراً ما يلقى بالاً إلى التلميحات السطحية أو غير اللفظية التى يدلى بها المستمع إليه والتى تدعوه إلى التوقف عن الحديث، والشىء الوحيد الذى يمكن أن يكفه عن الاسترسال فى حديثه هو أن تطالبه بهذا فى نبرة عالية وقوية، ولكن يستمر على هذه الحال لمدة نصف ساعة ، إذ لا يستطيع التحكم فى نفسه ويستمر فى الكلام، ولا يبدو عليه الضيق من التلميحات الجافة التى يقولها الآخرون له، ولأنه مستغرق تماماً فى ذاته، حتى إذا جرحت مشاعره، فإنه يتمهل قليلاً ثم يعود إلى التحدث ثانية، إنه شخصية مجهدة لمن حوله فى أى وقت .

وغالباً ما يكون الثرثارون قد تعرضوا لحادث فى طفولتهم أثر على تطورهم النفسى، مما يكون سبباً لثرثرتهم الدائمة فى فترة نضوجهم. ويكمن تفسير هذا السلوك فى مرحلة تطور اللغة التى تطرأ على الأطفال فى سن الثالثة والنصف والرابعة من العمر، حيث يبدأون فى التعبير من خلال نطق الكلمات. ففى تلك الفترة، يستفسرون عن كل شىء حتى الأمور التى تم تفسيرها لهم مرات ومرات، وليس غرضهم من هذا جذب الانتباه فحسب، وإنما لرؤية أنفسهم وهم يتكلمون ويمارسون قدراتهم على استخدام اللغة التى اكتسبوها حديثاً .

وعندما يبلغون الرابعة يظلون مرتبطين نفسياً بسلوكهم، ويمكن أن تكون ثرثرتهم الدائمة دفاعاً نفسياً ليتجنبوا إحساسهم بالخوف من الإهمال أو شعورهم بالوحدة ، فهم بحاجة لأن يكونوا دائماً وسط الآخرين؛ لأنهم يحتاجون إلى مشاهدين ، ولكن إذا لم يكن حولهم أحد، فسيتحدثون إلى أنفسهم، ولن يجدوا فى ذلك حرجاً .

وتشير الدراسات النفسية إلى أن هؤلاء الأشخاص كانوا يشعرون بالوحدة دائماً وهم أطفال. فهم إما يكونون أطفالاً منغلقين يمضون الساعات مع أنفسهم أو أنهم يعانون من وحدة نفسية ، ويتجاهلهم والداهم

وأقرباؤهم، وبالتالى فهم يتحدثون على نحو دائم من أجل تسلية أنفسهم فى بيئتهم الخاوية، وينمون موهبتهم كوسيلة يتواصلون بها مع الآخرين .

وفى بعض الأحيان يكون سبب الثرثرة الزائدة لدى هؤلاء الأشخاص مرتبطاً بتناول نوع من الأدوية لمدة طويلة، أو نتيجة خلل عقلى أو عصبى أو جينى، لذلك يجب أن نضع فى اعتبارنا احتمالية أنهم يعانون من مشاكل صحية خطيرة .

٧- مجموعة النمامين

الأشخاص الذين يتحدثون بسوء عن الآخرين لا يمكنهم التحكم فى أفعالهم، فهم يريدون أن يشعروا بالقوة والتى يكتسبونها بالنميمة، لأنهم لا يثقون بأنفسهم ، وهم دائمو التسلل إليك، ولهم وجهان، والشخص النمام يتقرب إليك ويسعى أن يكون صديقاً لك، لا لشىء إلا للحصول على معلومات عنك يتحاكى بها مع الآخرين ، فأى سر أو معلومة عنك لا يحتفظ بها لنفسه ولكن يسردها لأى شخص .

ومعظم النمامين من الأشخاص الغيورين والحاقدين الذين يسعون لأذيتك أو تدميرك ، فهذا هو أسلوبهم فى تدمير أى شخص يشعرون بمنافسته لهم، ومثلما قال سيجموند فرويد :" الحقد يسعى للتدمير ".

ولأن هؤلاء الأشخاص من النوع الحاقد ، فهم يبذلون قصارى جهدهم ليروجوا الإشاعات، وذلك بإخبار الآخرين بمعلومات خاصة لا يرغبون حقاً فى معرفتها. تذكر دائماً أن هؤلاء النمامين هم الذين يأتون إليك بمعلومات عن الآخرين ويحملون للآخرين أيضاً معلومات عنك .

فربما تفوهت بشىء ما وتجد أن الأمر انتشر بين كثيرين. ولعلك قلت:" إن دونا تتصرف بغرابة" وذلك بعد أن يكون هذا النمام قد نقل لك أشياء عنها وبالتالى تتحامل عليك؛ لأنها سمعت أنك تتحدث عنها

بسوء، فتحاول أن تدافع عن نفسك، ولكن هيهات أن تنجح، حيث تشعر بأنك قد جرحتها، ومن ثم تحتد بشدة منك، رغم أنك لست الذى ذكرها بسوء، ولكنه النمام. والآن يحكى للآخرين بأنك قلت عن "دونا" أنها غريبة.

كن على علم بأن النمامين يلحظون كل ما حولهم بأعين كالصقور وآذان كالرادارات، لذا احذر وأنت تتحدث معهم، فهم سيشوهون دائماً ما تقول، وينقلونه للآخرين على أنك أنت الذى قلت ذلك.

٨- مجموعة التمركز حول الذات

هم من يملون بسرعة من الموضوعات ولا ينتبهون إلى ما تتحدث عنه، وشخصياتهم نرجسية بطبيعتها، ويشعرون بالسعادة فى حالة واحدة فقط وهى عندما يكونون هم محور الحديث، أو أن الموضوع يقع فى دائرة اهتمامهم، أو إذا كانوا هم من يريدون الحديث، ودائماً ما يعملون على تغيير سياق الحديث إلى موضوع آخر يناسبهم، وتلك النوعية من الشخصيات تضايق كثيراً من حولها؛ لأن موضوعاتهم صعب متابعتها، فهم أنانيون واستغلاليون؛ حيث يحولون دفة الحديث لما يتناسب مع احتياجاتهم واهتماماتهم.

٩- مجموعة خاص بى ، نفسي ، وأنا

تلك المجموعة النرجسية لا تسعى لتبادل الصداقات أو الأفكار، ولكن لديهم رغبة ملحة لأن يحادثوك عن أنفسهم ومدى عظمتهم، كما يودون الاستحواذ على الانتباه فى كل الأوقات ، وربما يكونون من النوع كثير المزاح، الذى يلقى كثيراً من النكات والحكايات، ليحافظ على مكانه تحت دائرة الضوء.

ومهما يكن هؤلاء متبجحين، فهم لا يشعرون مطلقاً بالأمان؛ فإذا لم ينالوا حظاً كبيراً من الاهتمام، فسيفعلون أى شيء ليكونوا محل اهتمام الجميع؛ بصرف النظر عن احتياجات الآخرين أو مشاعرهم، فهم أنانيون جداً بطبيعتهم، وهدفهم الرئيسى هو إشعار الآخرين بمدى أهميتهم، ويمكنهم فعل أى شيء للوصول لهذا الهدف، إذ يتحدثون دائماً عن أنفسهم وعن أطفالهم وعائلاتهم، ويتباهون؛ لكى يعلوا من شأن أنفسهم فى عقولهم.

إذا تحدث شخص بصفة دائمة عن نفسه، فهذه علامة على عدم إحساسه بالأمان، فالأشخاص الذين يتحدثون عن أنفسهم كل الوقت يعتقدون بأنهم أفضل من أى شخص آخر. فى الواقع ، إنهم بذلك يعكسون خواءهم داخلياً وانعدام شعورهم بالأمان، فهم مثل الأطفال الذين لم يتعدوا بعد مرحلة "أنا" البالغة من العمر عامين، وما يزالون يعتقدون أن العالم يدور من حولهم. إذا حاولت أن تأخذ لعبة من طفل يبلغ عامين، فسيعترض ويصرخ ويبكى، ونفس الشيء ينطبق على المتحدثين من هذه المجموعة. احذر إذا حاولت أن تحول الحديث عنهم أو أن تكون المتحدث فى موضوع يخصهم، فإنهم سيعترضون ويغضبون ويكونون عدوانيين تجاهك حينذاك، فإنهم لا يهتمون برأيك أو وجهة نظرك.

أعرف مقاولاً ثرياً ولكنه لم يتعد مرحلة "الأنا" فكل شيء يفعله ويقوم به يتمركز حول ذاته، ويطلق عليه الناس مجنون ذاته، وهذا مالا ينكره عن نفسه، ومالا يدركه الناس هو أن هذا الشخص عانى من علاقة شديدة الصعوبة مع والده، ونادراً ما كان يهتم حتى إذا أنجز شيئاً رائعاً (مثل التفوق الرياضى أو الحصول على درجات مرتفعة فى المواد الدراسية) يستمر فى تجاهله.

وعندما نضج، لم يكن المال الذى يجمعه يكفيه مطلقاً مهما بلغ ، أو الحب والعطف الذى تغرقه فيه زوجته، فهو يبذل جهداً كبيراً ليتأكد

من أنه لن يتم تجاهله ثانية ، مثلما فعل والده معه وهو طفل، إذ يجبر الجميع على إدراك وجوده ويتأكد من أن الحوار يدور حوله.

لذلك فى المرة القادمة عندما تسمع شخصاً يستخدم كثيراً "أنا" فى أى محادثة، فلا تغضب ولا تفترض أنه متكبر أو مغرور أو أنانى، وتفهم أنه لا يشعر بالأمان.

١٠- مجموعة الفضوليين

هذه المجموعة تشبه النمامين، وليس بحياتهم الكثير ليشغلهم، ولذلك يسعون لمعرفة الكثير عنك، وفى معظم الأحيان تجدهم يعشقون التنافس مع الآخرين، ويستغلون من حولهم، مما يفضى بهم إلى أن يكونوا أشخاصاً وقحين لا يعبأون بمشاعر من حولهم، فهم يفرضون أنفسهم عليك ولا يكتفون بالإجابات التى يحصلون عليها منك؛ حيث يريدون التعمق أكثر فى شؤونك.

فهم يهاجمون بأسئلتهم فجأة قبل أن تعد نفسك للدفاع، وتشعر بأن عليك الرد على أسئلتهم الهجومية مثل "بكم اشتريت هذه؟" أو "هل هذا لون شعرك الطبيعى؟" أو "لماذا تركت خطيبك؟".

ولأن معظم الناس لا يطرحون أسئلة شخصية، فإنك لا تكون مستعداً لتلك الأسئلة، وبالتالى تجد نفسك تجيبهم دون تردد، وبعد ذلك تشعر بالضيق وتقول : " لماذا أخبرتهم بهذا الأمر؟" الأمر لم يكن غلطتك، فهم يستخرجون منك ما يريدون معرفته بصورة غير متوقعة، وذلك بأسلوبهم الجاف والوقح والجرىء.

معظم هؤلاء الفضوليين لا يتعدون مرحلة طفل فى الثالثة من عمره، إذ يطرحون أسئلة شخصية دون إدراك منهم بأنها تتناسب اجتماعياً أم لا،

فمن الممكن أن نتقبل من طفل في الثالثة سؤالاً مثل : "متى سترزق بطفل؟" ولكن لا نتقبله من شخص في الثالثة والثلاثين.

١١- مجموعة من يحكى كل شيء

إنهم من يحكون لك كل شيء سواء كنت تريد أن تعرف أم لا، إذ يعانون من عدم الإحساس بالأمان وليس لديهم أى حدود، فبسبب رغبتهم الدائمة في خلق نوع من الألفة مع من حولهم في حياتهم، لا يدركون أنهم بذلك يصرفونهم بعيداً عنهم، وربما يكونون مصدراً لضحك وسخرية الآخرين منهم.

وينتمى هؤلاء إلى مرحلة مبكرة من التطور النفسى لطفل ما بين سن الثانية والخامسة، وعندما يبدأ الأطفال في إخبارك بكل شيء يفعلونه، بدءاً من تناولهم الطعام وحتى عاداتهم الصغيرة، فإنما يتوقعون منك مكافأة كما يكافئهم والديهم بقول " فتى طيب" أو " تلك هى الفتاة الطيبة" ولكن بمجرد دخولهم المدرسة يدركون أن هناك أشياء لا يمكن التحدث بشأنها مثل عاداتهم في دخول الحمام، ويتعلمون في سن الخامسة أو السادسة أن هناك أشياء خاصة، وإذا وصل الشخص إلى سن النضوج واستمر في الكشف عن أدق وأخص لحظات حياته، فهو بذلك يبحث عن المكافأة والرضا الذى كان يحصل عليهما من والديه وهو طفل.

لقد توفى زوج " أنيتا" فجأة وهو شاب في الخامسة والعشرين ، وأصبحت فجأة وحدها وبدأت تقابل آخرين، وكانت مقابلة الرجال بالنسبة لها شيئاً غريباً بعد أن تزوجت وهى في الثامنة عشر من عمرها، وكان من الواضح أن أنيتا لا تعرف ما تقوم به أو ما تفعله، وبالتالى أصبحت تقع في خطأ وراء خطأ، وبدأت تتورط في علاقات مع أشخاص حاولوا استغلالها كأرملة شابة وثرية.

وبصفتى طبيبتها النفسية، لم أتعجب عندما بدأت تسرد لي أدق تفاصيل حياتها وتجربتها مع الآخرين، فقد كانت تشعر بأن ما تفضى به إليَّ سيحتفظ به كسر.

وفى إحدى الأمسيات كنت أتناول الغداء مع أشخاص يعرفونها جيداً وبدأوا فى سرد معلومات خاصة بها، وظننت أننى الوحيدة التى على علم بها ولكننى فوجئت بأنهم يعرفون تفاصيل دقيقة وخاصة جداً بها، ولم أكن الوحيدة التىتعلم ذلك، بل كان كل من مارى وسوزان وليزا وجيمس وكيفين يعرفون أيضاً هذا، بخلاف الأشخاص الآخرين الذين حكوا لهم.

فبسبب عدم شعور أنيتا بالأمان وعدم وضعها حدوداً لما تحكيه أو وعيها وإدراكها لما يصح قوله وما لا يصح، أصبحت عرضة للنميمة والسخرية.

١٢- مجموعة الأشخاص الذين يحومون حول الموضوع

إذا كان الشخص غير واضح أو صريح، فسيحدث نوع من سوء التفاهم. وتميل النساء إلى هذا السلوك أكثر من الرجال.

فعندما يستخدم الشخص كلمات معقدة للتعبير عن أشياء بسيطة، فهو بذلك يتسبب فى تدمير وتشويه العلاقات، فالأشخاص الذين يحومون حول الموضوع أصحاب عزيمة واهنة، ويحملون داخلهم قدراً هائلاً من الخوف ولا يحبون أن يكونوا سبباً فى وقوع مشكلة أو أزمة، حيث يفضلون الوضع الراهن، ونادراً ما يخطون خطوة لتغييره.

وفى بعض الأحيان يعتقد الشخص الذى يحوم حول الموضوع أنه أوضح هدفه، ولكن الحقيقة أنه فشل فشلاً ذريعاً

١٣- مجموعة المتبلدين

يعتبر الدخول مباشرة فى الموضوع من الأشياء المريحة فى المعاملة، إلا أن هناك من يدخلون فى الموضوع بسرعة بالغة دون استخدام أى نوع من الدبلوماسية ، وهؤلاء الأشخاص لا يدركون مدى تأثير كلماتهم وتعليقاتهم على الآخرين.

فهم لا يستشعرون ارتكاب خطأ حين إخبار شخص ما بأنه قد أخطأ، أو إعلامه أنهم لا يحبونه، ويرجع سبب ذلك لأنهم لم يتعلموا المهارات الاجتماعية الأساسية، أو لأنهم لم يتعدوا مرحلة السادسة من عمر التطور النفسى للإنسان، فالأطفال فى هذه السن يقولون مباشرة ما يفكرون فيه دون التفكير فى عواقب كلماتهم، فربما يصيحون بصوت عال وفى مكان عام بأن هناك رجلاً سميناً أو رائحته كريهة.

ورغم أن هؤلاء الأشخاص صادقون، إلا أن صدقهم من النوع الوحشى الذى يمكن أن يدمر العلاقات، وفى الكثير من الأحيان. عندما يكون الرجل البالغ صادقاً وبهذه الوحشية دون أن يضع اعتباراً لمشاعر الآخرين، فإنما يفعل ذلك لهدف ما، فربما يستأسد بحدته تلك كنوع من التهويل ؛ ليحافظ على مستوى من حوله، ويتبع هذا التكنيك الكثير من مدربين كرة القدم وكرة السلة لإرهاب اللاعبين ليبذلوا أقصى ما يستطيعون، ولكن هذا الأسلوب لا يجدى فى معظم الأحيان؛ لأنه بدلاً من أن يحثهم على بذل ما بوسعهم، فإنهم يبدأون فى التراجع، وبعضهم لاينسى أبداً تلك الكلمات الوحشية التى تبقى فى عقولهم للأبد.

١٤- مجموعة من يقللون من شأن أنفسهم

يعيش أصحاب هذه الشخصية فى خوف، إذ يخافون من ظلهم ، فبدلاً من أن يقولوا شيئاً مثل : "استميحك عذراً، ثم يطرحون سؤالهم"

فإنهم يقولون :" من فضلك، أنا آسف لمقاطعتك" أو " أنا متضايق جداً لإضاعتى لوقتك ولكن".

يعانى هذا المتحدث من التقليل من شأن ذاته، ولا يريد أن يسبب أى مشكلة، إذ يتصرف بهذه الطريقة؛ لأنه يوقن أن ما من شخص يرغب فى إهدار وقته فى الحديث معه، وغالباً لا يتحدث سوى فى كلمات قليلة جداً ؛ لأنه لا يريد كشف نفسه خشية أن يتضايق منه الآخرون، فهم لا يستطيعون تحمل أى نقد، ويكرهون أن يكونوا تحت دائرة الضوء؛ لأنهم يشعرون براحة أكثر فى حالة كونهم فى الظل.

وهم لا يتقدمون أبداً ولا يرتقون فى حياتهم؛ لأنهم لا يدافعون عن حقهم، كما يسمحون للآخرين بالإحاطة بهم، وإذا وقف بجانبهم شخص ما بقول لطيف، فإنهم يأخذون دائماً فى التراجع، فمثلاً إذا ما قدمت لهم التحية لإنجازاتهم الأكاديمية فربما يجيبون " حسناً، لم يحتج الأمر لذكاء شديد" أو " أى شخص يمكنه القيام بذلك" فهم يقللون دائماً من شأن أنفسهم ومما قاموا به.

من الصعب للغاية أن تتحدث معهم؛ لأنهم دائماً مشغولون فى تمزيق أنفسهم، ولا يسمحون لك بأن تعيد بناءهم من جديد، ولا يتقبلون المدح الصادق من أى أحد.

وإذا وضعتهم فى مركز ما ينصب خلاله التركيز عليهم، فإنهم يتوترون بشدة حتى لو كانوا فى قمة ذكائهم، ومع أنه يمتلكون الكثير ليقدموه للآخرين، إلا أنهم يتراجعون ولا يقولون شيئاً ؛ لأن ذلك يجعلهم يعيشون صراعاً داخلياً.

فما يجيدونه هو التفكير، وربما يتوصلون إلى شيء، إلا أنهم يقولون : "حسناً، ما أود قوله ربما يكون من الغباء، لذلك أنا سعيد لأننى لم أتفوه به" إنهم سيفعلون أى شيء؛ ليتجنبوا الشعور بالنقص، رغم كونهم هم

أنفسهم نقاداً لاذعين لغيرهم، وهذا النوع من الأشخاص يناسب المثل القديم الذى يقول : "إنك إذا رفعت إصبعاً واحداً فى وجه الآخر، فستجد ثلاثة أصابع موجهة إليك". تلك الشخصية تنقد نفسها بنفس القدر الذى تنقض به الآخرين.

لذلك، فى المرة القادمة التى تقرر فيها مدح شخص يميل إلى التقليل من ذاته، فضع فى اعتبارك أن هذا الشخص يعانى من عقلية معذبة.

كلمة تحذيرية : تلك النوعية من البشر من النوع العدوانى السلبى، فمهما تكن درجة غضبهم، فإنك لن تعلم بذلك أبداً، ولذلك خذ حذرك.

١٥- مجموعة "لا أعلم"

هناك نوعية من الناس تخشى أن تصدر رد فعل أو حتى تبدى وجهة نظرها تجاه أى شيء، خوفاً من أن يسيئوا إلى أحد دون قصد، ونادراً ما يقومون بأى شيء، فهى من نمط الشخص الذى يقلل من شأنه خشية أن يتسبب فى وقوع مشاكل، فهو يهاب الناس والحياة بصفة عامة.

كنت مدعوة لحفل على العشاء، وكان يجلس بجانبى رجل يجيب بـ "لا أعلم" على كل سؤال يوجه إليه، وبعد فترة توقف الجميع عن توجيه أى سؤال له أو معرفة رأيه، وفي الواقع، فقد توقف الجميع عن توجيه أى كلام له. لقد كان رجلاً مثيراً للضيق؛ لأنه يرفض أن يتواصل معنا، وعند نهاية الأمسية سألنى ما إذا كنت أعرف ناشراً ؛ لأن لديه فكرة عظيمة يريد أن يطبعها فى كتاب.

لقد فاجأنى سؤاله هذا، فلا يمكن أن أرشح هذا الشخص لأى أحد لأننى لا أعرفه، فالأشخاص يكشفون أنفسهم من خلال مشاركتهم للآخرين وجهات نظرهم تجاه الأشياء.

وأخبرته بالحقيقة، وهى أننى لا أشعر بالراحة تجاه هذا، وشرحت له السبب. وقلت له : أرفض هذا، إذ حاولت التعرف عليك خلال هذه الأمسية. ولكن فى كل سؤال كانت إجاباتك "لا أعلم" مما أشعرنى بالريبة، وكأنك تريد إخفاء شيء ما، فلم تقدم لنا أى معلومة بشأنك".

فأجاب بأن لديه رغبة فى الأشياء من حوله وفيما تحدثنا فيه فى هذه الأمسية، ولكنه لم يرغب فى أن يضايق أحداً فى حالة إبداء وجهة نظر مختلفة. ولكنه لم يدرك أن عدم إبداء رأيه فى أى موضوع يضايق الجميع منه. ثم قلت له إنه إذا كان ينوى أن ينتهج التأليف ويصنف كتاباً. فعليه أن يكون له رأى محدد فى بعض القضايا. ولأننى لم أره يفعل ذلك، فلست مرتاحة لتقديمه إلى معارفى. وشكرنى وتفهم ما قلته؛ لأننى ساعدته على رؤية الأمور بوضوح. وقال إن كلمة "لا أعلم" قد تكون السبب فى ألا يتقدم مطلقاً فى حياته، وكان محقاً.

بالمناسبة، فإن الذين يقولون "نعم" يشبهون تماماً من يقولون "لا أعلم" يجب أن يكون لك رأى تتواصل به مع الآخرين، وهذا مالا يقدمه أصحاب "لا أعلم" أو "نعم" أو "لا" فتلك الإجابات تشير إلى شخصية لا تشعر بالأمان، وتخشى من كل شيء وتحب الاحتفاظ بالمعلومات، وهذا يجعله شخصاً يصعب الوثوق به.

١٦- مجموعة الكذابين

إذا قال لك شخص ما جملة مثل " دعنى أكون صادقاً تماماً معك" أو " أنا لن أكذب عليك أبداً" فسيكون أول شيء يخطر ببالك هو " لماذا يؤكد لي أنه لا يكذب؟ ربما يكون كاذباً بالفعل، وإلا فلمَ يؤكد هذا دائماً؟" .

إحساسك صحيح تماماً بالطبع، فتلك العبارات المؤكدة لا تصدر إلا من أشخاص غير صادقين، وستحتاج لمثل تلك الجمل عندما تريد أن تتحرى

ما إذا كان هذا الشخص يقول الحقيقة أم لا. ربما تجدهم مترددين فى بدايات الجمل؛ لكى يسترسلوا فى أفكارهم ويؤلفوا ما يودون قوله، وقد يتلعثمون أيضاً ويستخدمون كلمات مثل : " إم" ، "إر" و "أه" أثناء حديثهم، وربما يكثرون من تكرار كلمات وجمل (مثل "أنا دائماً... أنا دائماً أتصرف") أو يكررون أجزاء من الكلمة (مثل " أنا فعلاً ـ أنا فعلاً معجب بهذا") خاصة إذا كانوا متوترين، ودائماً ما يحدث هذا التكرار والتردد؛ لأن الأشخاص غير الصادقين لا يتوقعون سؤالاً معيناً ولا يتوقعون كذلك الإجابة، فربما لم يحيكوا الكذبة جيداً قبل إخبارك بها.

والأشخاص الذين لا يتحدثون بصورة مباشرة، أو يخوضون فى الموضوع نفسه، ويقدمون معلومات أكثر من المتوقع، هم أيضاً لا يقولون الحقيقة. ولكن أكثرهم حذراً من الوقوع فى الكذب، لابد لهم من "زلة لسان" حسب ما أسماه فرويد فى كتابه " النفس فى الحياة اليومية" عام ١٩٠١، بمعنى أن الشخص يحاول خداع نفسه بنسيان أسماء أو أماكن مهمة، ويتفوه بألفاظ لا يقصدها مثل : " لقد طلبت منه أن نتواعد. أقصد أن يزورنا (نتقابل)" فهنا يدور فى العقل الباطن أنه ليس لقاءً بريئاً مع رجل ـ كما عبرت عن ذلك ـ بدون قصد.

وهناك وسيلة أخرى تكشف الكاذب، وهى الإفراط الشديد فى استخدام مصطلحات المدح، ولكن من المؤكد أنك ستشك فى النوايا، فهؤلاء الأشخاص يسمعونك كل هذا المديح فقط ليمزقوك تمزيقاً، وبالرغم من أن كل شخص يرغب فى أن يمدحه الآخرون، إلا أنه ما من أحد يحب أن يخدع، فهم يفعلون ذلك بغية شىء منك.

وقد تكلم عن تلك النوعية من البشر الفيلسوف الصينى القديم "كونفوشيوس" منذ أكثر من ٥٠٠ عام ق.م وذلك عندما قال :" لا تثق أبداً فى شخص يتملقك" فهناك الاستغلاليون الذين سيخذلونك حتماً فى يوم

مـا، وذلـك بمجـرد أن يظهـر لهـم شـيء أفضل فى الطريق، أو شخص ما يساعدهم بشكل أفضل منك".

كانـت أدريانـا، وهـى منـتجة تليفزيونـية تـنادى الجمـيع "بحبيـبى" "روحـى" "حـياتى" وكانـت تمدحهـم بصـورة دائمة ومثيرة للغثيان، ولكن بمجـرد أن تحصـل عـلى مـا تـريده، فإنهـا بالكـاد ما تلقى السلام عليك، وحالـياً أدرك الجمـيع أسـلوبها المـتملق، وأنهـا عانـت كثيراً حتى تحصل عـلى وظيفـتها، وأصـبح الـناس لا يرغبون فى وجودها حولهم، فتصرفاتها محت تماماً كلماتها المتملقة.

وهـذه النوعـية مـن البشـر يشـعرون بعـدم الأمان، ويحاولون أن يكونوا تحـت دائـرة الاهتمام عن طريق محاولاتهم الدائمة لتملق الآخرين، وبالتالى فهم يكذبون بصفة دائمة ؛ ليصلوا إلى أهدافهم، أو ليتحكموا فى الآخرين، كمـا أنهـم يـبعدونك عـنهم ولا يمهلونـك لتكشف شخصياتهم، حتى تسنح لهـم الفرصـة لكى يختلقوا الأحداث فى حياتهم أو حياة الآخرين، وبالتالى يجعلون أنفسهم من الشخصيات الهامة التى تسيطر على الأمور.

ويعتـبر الشـخص المغـازل منتمـياً إلى مجموعـة الكذابـين، فهو يستغل الآخـرين ليشـعر بأنـه قـادر على جذبهم إليه، وبالطبع، ليس هناك عيب فـى مغازلـة الآخـرين، ولكـن بشـرط أن تعـنى فعـلاً مـا تقـول، فالشخص الصـادق يصـدقك القـول فى المجاملات والإطراءات ويتبعها بطلب الخروج معـك، ولكـن الذيـن يستخدمون المغازلة كنوع من استغلال الآخرين ليرضوا غـرورهم، فيجـب الحذر منهم، وهؤلاء هم الذين يقضون أفضل أوقاتهم فى مغازلـتك ويكـثرون مـن وعودهـم لـك، فيقولون أنهم سيتصلون بك ولكن لا يفعلـون، فهدفهـم ببساطة هو رؤية العدد الذى سيجمعونه حولهم، والذين يجدونهم شخصيات جذابة ورائعة.

وغالـباً مـا يعـيش الكـاذبون فـى خـوف دائـم مـن أن يكشف الآخرون كذبهـم، ولذلـك فهـم يسـتخدمون المديـح كـثيراً فـى عـباراتهم وكـلماتهم،

ويلجأون إلى قطع الوعود شفهياً كثيراً، ولكن نادراً مايكون لديهم النية للتنفيذ، إذ يستخدمون الكلمات كوسيلة لإبعادك عنهم.

١٧- مجموعة أصحاب اللثغة فى الكلام

إن الأشخاص الذين يلثغون فى الكلام لديهم ميل إلى عدم النضوج، ويكونون نفسياً مرتبطين بفترة من فترات الطفولة، ومثلهم فى ذلك مثل الشخص الذى يمتلك طبقة صوت عالية تماماً.

وقد تابع د . بول اللثغة فى الشخصيات الناضجة، واكتشف أن هؤلاء الذين يصدرون أصواتاً بها صفير فى سن السادسة والسابعة أو الثامنة يكونون مرتبطين نفسياً بمرحلة عمرية معينة، كما اكتشف أن الأشخاص الذين لا ينطقون الحروف نطقاً سليماً مثلما يحدث عند نطقهم لـ / و/ و / ر/ يكونون أيضاً مرتبطين نفسياً بمرحلة عمرية يتطور فيها نطق هذه الأصوات، وخلال دراساته التى استمرت أكثر من خمسة وعشرين عاماً وجد أن الشابات الصغيرات اللاتى يلثغن مثل الكبار الناضجين قد تعرضوا لاعتداء ما أثناء طفولتهن، وهى نفس الفترة التى يحدث فيها التطور فى النطق.

وبالرغم من أن الشخص الذى يخطئ فى نطق /س/ ، /ز/ ، /جى/، /تش/ يبدو جذاباً وهو طفل، إلا أنه يفقد تلك الجاذبية تماماً عندما ينضج، وقد أشارت الدراسات إلى أن الكبار الذين يلثغون فى الكلام أشخاص كسالى وغير أذكياء.

وعند مناقشة أى موضوع مع أفراد تلك المجموعة يجب أن ندرك ونحذر من أن هناك احتمالاً بأن هذا الشخص يعانى من مشاكل فى الأسنان أو الفم، وهذا ما جعله يلثغ فى الكلام، ولذلك يجب أن نتأكد تماماً من أن هذه اللثغة لا تعود إلى مشكلة فى الأسنان.

١٨- مجموعة التمييز العرقي

بالرغم من أن فخرك بأصلك وعرقك شيء جميل ، إلا أنه لن يكون كذلك إذا أغرقت نفسك في ذلك، وجعلت الآخرين الذين لا ينتمون إلى ثقافتك أو أصلك وعرقك يشعرون بعدم الراحة.

وكان هذا الشوماجي يعتقد أنه (مايفن). وقد كنت (بلاتزنج). وكان هو شراينج على كل شيء وكان هذا يجعلني ميشوجا . وأخيراً قلت له بيسك وعندما سمعتني شقيقتي أقول له ذلك كان (فيلنج) بـ (ناشاس) وكيفية معالجتي لهذا الموقف (جيفرلاش)" .

الترجمة : " وكان هذا (الفاشل) يعتقد أنه يعلم كل شيء . وقد كنت غاضباً بشدة وعلى وشك الانفجار، حيث إنه يصرخ على كل شيء، مما يصيبني بالجنون، وفي النهاية قلت له أن يغلق فمه، وعندما سمعتني شقيقتي رقصت فرحاً لكيفية معالجتي هذا الموقف (البشع)".

فإذا لم تكن تفهم لغة اليد، فإنك لن تستطيع استيعاب الفقرة السابقة، وإذا كنت تستخدم بعض الكلمات عن طريق اليد، أو الإسبانية، أو الفرنسية أو الصينية أمام أشخاص مختلفين عنك عرقياً، فهذا تصرف وقح. فمفتاح أي اتصال جيد بين الأشخاص هو استخدام لغة مشتركة.

ومن الخطأ أيضاً استخدام هذه التعبيرات لإبعاد الآخرين، وبالرغم من أن تناول بعض المصطلحات العرقية خلال حديثك مع أشخاص من نفس مجموعتك العرقية يعتبر شيئاً جيداً، لأنه يخلق نوعاً من الرباط بينكم، إلا أنه لن يكون لائقاً إذا تم ذلك مع أي شخص آخر، حيث إنه نوع من البعد الاجتماعي.

١٩- مجموعة مستخدمي اللغة الدارجة

يحاول الأشخاص الذين يستخدمون اللغة الدارجة بكثرة مسايرة العصر، إذ يسعون لإثبات أنهم رائعون باستخدامهم لآخر تعبيرات العصر،

وأنهـم على علم تام بآخر استخدامات العصر اللغوية، ولكن الحقيقة عكس ذلـك تمامـاً، فـتلك اللغـة تتغير كل دقيقة، لذلك فالشخص الذى يستخدم اللغة الدارجة دائماً ما يكون فى مؤخرة قطار الحياة.

وهؤلاء الأشخاص لديهم رغبة شديدة فى الانتماء، فهم يتحدثون ليبقوا على الآخرين معهم "فى مجموعتهم" .

٢٠- مجموعة الخارجين عن الموضوع

كـن حـذراً مـن أولـئك الذيـن يخـبرونك بأكـثر ممـا تـريد معرفـته، أو يخرجون من موضوع إلى آخر: فهم لايقولون الحقيقة.

شـكت جـايل فـى أن زوجهـا يخدعها، وذلك بعد مضى عشر سنوات عـلى زواجهـا، وانـتابها شعور عارم بالتبرم وجاءت لتستشيرنى، فقد كان زوجها يعود متأخراً كل ليلة ودائماً ما يقدم لها أعذاراً ، وأرادت أن تتأكد مـن صـدقه، فأخـبرتها بـأن تسـأله عـن سـبب تأخـره وترى إذا ما كانت ستحصـل عـلى إجابـة مباشرة أم أنه سيبدأ فى الخروج من موضوع ليدخل فـى آخـر، وفـى المـرة التالـية الـتى عـاد فيها متأخراً فعلت ذلك، وكانت إجابته كالآتى:

" لقـد ذهبت إلى المتجر لأشترى لك هدية، وعندها أدركت نفاد الوقود مـن السـيارة، ولم أجد فراضة من المال مع أى فرد، فأشاروا عليَّ بالذهاب إلى مقهى فانس لأحصل عليها.

" ولـن تخمنى أبداً من قابلت هناك ـ صديقى القديم فى الجيش جوى الـذى لم أره مـنذ عشـرين عاماً، وقد لاحظت عليه تبدل حاله، فحكى لي أنـه انفصـل عـن زوجته، وأن لديه صبياً صغيراً يمر ببعض المشاكل ، وهو الآن فى الأحداث .

" وكـان المسكين متضايقاً جداً، واحتسيت معه شراباً لأخفف عنه، ثم لم أعـثر عـلى مفاتـيحى، ومضـينا مـا يقـرب من ساعة على ركبتينا ونحن نبحث عن المفاتيح، ووجدنا أشياء كثيرة على الأرض إلا إياها .

" وأخـيراً، وجدتهـا فـى الحمـام، وعـندما حاولـت أن أفـتح الـباب، فشـلت، ولم أسـتطع الخروج ، وتساءل صديقى عن سبب تأخرى، فذهب ليبحـث عـنى، وكـان عليه أن يكسر الباب لأخرج، وأبواب الحمام قديمة جـداً، هـل تعـتقدين أنهـم سيصـلحونها ؟ لقـد استغرق الأمر حوالى نصف السـاعة لـيخرجونى.لقـد كـنا على وشك أن نتصل بالمطافئ، ولكن صديقى أصر على محاولة فتح الباب، فتركته يفعل ما يحلو له".

لقـد اسـتمر زوج جـايل فـى تـرك موضـوع والولـوج بآخـر، ممـا جعل شـكوكها فـى محلها، فقد كان على علاقة بأخرى، ورغم أن كل ما سألته عنه هو مكان وجودة، فقد أجابها بالكثير من المعلومات ليبرر لها إحساسه بالذنـب؛ لأنـه تأخر أكثر من ثلاث ساعات، وأخيراً سألته بصورة مباشرة للغاية عما إذا كان على علاقة بامرأة أخرى، فاعترف بذلك.

أولئك الذين يجيدون الخروج من موضوع لآخر يفقدون السيطرة على ما يقولـون، فهـم يـتحدثون بـلا نهايـة، وينتهجون هذا الأسلوب فى محاولة منهم لعدم البوح بالحقيقة.

٢١- مجموعة المتمتمين / المتلعثمين

مثـلما يقول المثل الإنجليزى : " كل شخص معرض لأن يتلعثم أو يتمتم أثـناء الكـلام، فقـط إذا شـعر بالعصبية، أو الخوف، أو الخجل". والتمتمة تعـنى الـتردد ، وهى عبارة عن السكتة الطويلة أو تكرار الكلمات أو أجزاء مـنها، ودائمـاً مـا يكون المتلعثمون عصبيين ، خجولين، جبناء لا يجرؤون

على قول الحقيقة، وسواء كان هذا صحيحاً أم لا، فإنما يعتمد ذلك على الظروف المحيطة بهم - أى الوقت الذى بدأوا فيه اللعثمة ومدة استمرارها.

لقد كتب الكثيرون عن الأشخاص الذين يتمتمون أو يتلعثمون. وهناك العديد من نقاط الخلاف حول هذا الموضوع، فالبعض يعتقد أن اللعثمة الشديدة ذات أسباب نفسية، بينما يرى آخرون أنها بسبب حالة ما أصابته وهو طفل صغير، ولا يزال الكثيرون يعتقدون أنها بسبب الجينات، وهناك مجموعة ترجعها إلى العوامل الثلاثة سابقة الذكر معاً، وفى الواقع، لم يتفق معالجو الكلام على طريقة للعلاج، لأن هناك وجهات نظر عديدة بخصوص التلعثم، ومهما يكن أصل المشكلة، فإنها تسبب الكثير من الألم والحرج لأصحابها.

وأنا لا أجزم بأن أصحاب مشكلة التلعثم الشديد من الكاذبين. ولكن الواقع يقول إن الأشخاص الذين يجيدون الحديث، إذا كذبوا. فإنهم يترددون ويطول صمتهم ويكررون الكلمات ومقاطعها فى حديثهم.

وقد كتب العالم النفسى بول إكمان عن الخداع اللفظى وعن الأشخاص الذين يطول صمتهم ويتكرر كثيراً، إنهم يترددون فى الحديث إذا جاء عليهم الدور، ليتكلموا، ويتلعثمون كثيراً فى بداية الكلام مثل " أنا. أنا، أنا أقصد ، أنا حقاً، أنا حقاً ، حقاً أقصد " أو يستخدمون مقاطع من الكلمات مثل "أنا حق، أنا حقاً معجب بها" يفترض إكمان أن هؤلاء المترددين يقعون فى ذلك؛ لأنهم يكذبون، فلم يكونوا قد تحققوا بعد من حقيقة مشاعرهم أو قرروا مسبقاً ما يريدون قوله، والنتيجة هى نشوب صراع داخلى إذا تحدثوا وحاولوا نقل رسالة ما إليك.

والبعض الآخر يكون رد فعله سلبياً تجاه هذا السلوك، فهم بداخلهم يشعرون أن شيئاً ما ليس على ما يرام، وأن هؤلاء المتحدثين ربما لا يقولون الحقيقة، ولكن لا يعلمون بالضبط بيت القصيد، ولكن يشعرون بشىء ما غير مريح، وقد لاحظوا أن هذا النوع من السلوك يصاحب الكاذبين،

وكنتيجة لذلك، ربما يرفض الناس التعامل مع هذا الشخص الكاذب فى العمل، أو إقامة علاقة معه.

وللأسف ، فهذا هو سبب استياء الآخرين من المتلعثمين، حتى لو لم يكونوا يكذبون، والظاهر أن ترددهم وتكرارهم لما يقولون له دلالة سيئة فى آلية النيروبيولوجى فى الإنسان.

فهذا ما حدث عندما قام ليستر هايز اللاعب بفريق لوس أنجلوس رايدرز بإحراز هدف كان سبباً فى فوز فريقه ، فقد تركزت كاميرات التليفزيون على ليستر الذى كان متردداً ومتلعثماً وهو يتحدث، واستمر فى تكرار المقطع الأول من الكلمة الأولى المرة تلو الأخرى، ولم يستطع أن يقول ما يريده، فقد كان يكرر أصواتاً فحسب، ومثل هذا أسوأ كابوس مرّ به فى حياته، واعتبر أيضاً موقفاً محرجاً لملايين المعجبين الذين شاهدوه.

وكان الأسوأ من ذلك كله هو إصرار المذيع ـ بلا رحمة ـ على سؤال ليستر العديد من الأسئلة أمام الكاميرا التى تحدق باستمرار فى وجهه، وقد تضايق الجميع؛ لأن المخرج رفض أن يأخذ مشهداً أكبر للملعب أو أن يغلق الميكروفون عندما كان ليستر يعانى من عدم قدرته على الكلام.

والواقع أنه بسبب هذا الحادث ومشاهدة الملايين له، خاصة أصحاب شركات الإعلانات، خسر ليستر الملايين من عروض الإعلانات، فلم يصدق أحداً أنه يمكن أن يعلن عن أى سلعة بعد هذه التجربة المريرة .

ولكن ليستر أثبت للجميع خطأهم، فلقد أتانى لحل مشكلة اللعثمة، وأمضينا ساعات معاً نعمل بكد، وسرعان ما تغلب على هذه المشكلة بل وأصبح متحدثاً عاماً.

٢٢- مجموعة المغمغمين

الأشخاص الذين يغمغمون يعانون من عادة سيئة وهى التقليل من شأن أنفسهم، فربما يكونون خجولين، جبناء، وبالتالى فهم يغمغمون ؛ لأنهم

يشعرون بأن ما يقولونه ليس مهماً، فهم غير واثقين بأنفسهم ودائماً ما يحاولون إخفاء شىء ما، وربما تكون الغمغمة عندهم نوعاً من العدوان السلبى اللفظى، حيث لا يستطيعون أن يتفوهوا بكل ما يدور فى عقولهم.

وتعد القضايا التقديرية هى الدافع وراء الغمغمة، فهم غالباً ما يشعرون بدرجة عالية من الحرج والخجل عندما يتحدثون عن أنفسهم وماذا فعلوا بحياتهم، إذ يفضلون البقاء فى الظل؛ حتى لا يعثر عليهم أحد، فمركز الضوء شىء يتجنبونه بصورة دائمة .

يُطلب من المغمغمين دائماً أن يعيدوا ما قالوه، وهو الأمر الذى يجعلهم تحت دائرة الضوء، سواء رضوا بذلك أم لم يرضوا. إنهم يميلون دائماً لأن يكونوا خارج دائرة الضوء، ولكن عندما لا يفهمهم مستمعوهم، يصيبهم ذلك بالضيق، ومن ناحية أخرى يتبرمون ؛ لأنهم أصبحوا فى المقدمة. فى حين إنهم يريدون دائماً البقاء فى الخلف، فإنها دائرة مغلقة من التوتر بين المستمع والمغمغم.

فى الواقع، الأمر الذى قد يسبب ضيقاً شديداً هو بحث منظمة جالوب التى اكتشفت أن ٨٠ بالمائة ممن أجرت عليهم أبحاثها يعانون من الغمغمة وهى ثالث عادة سيئة فى عادات الحديث، نحن بحاجة إلى استخدام لهجة رحيمة ومحبة عندما نتحدث مع المغمغمين حتى يتحدثوا بطلاقة، فلسنا فى حاجة إلى لهجة جافة وحادة.

٢٣- مجموعة أصحاب العبارات المبتورة

من الصعب متابعة سلسلة من الأفكار المترابطة حين تتحدث مع بعض الأشخاص الذين ينتمون إلى هذه المجموعة؛ حيث إنهم غير ناضجين عقلياً أو عاطفياً، وربما يعانون من اختلال وظيفى فى المخ، أى خلل فى

توازن كيمياء الجسم، أو بسبب تناول المخدرات، أو ربما يعانون من مشكلة نفسية وغالباً ما تكون شيزوفرنيا.

فإذا تحدث شخص ما فى عبارات مبتورة، فمن المؤكد وجود مشكلة ما، إن الأطفال يستخدمون العبارات المبتورة وهم فى بداية تعلمهم اللغة، وهذا أمر طبيعى، ولكنه ليس من الطبيعى أن يتحدث البالغون على هذه الشاكلة، فعندما نسمع عبارات مبتورة، فإننا نتوقف ونلاحظ أن هناك شيئاً غير صحيح، وغالباً ما تعكس هذه العبارات حركات مبتورة فى الجسد.

وقد أوضح الكاتب الإسرائيلى موشى فيلدنكرايس فى كتابه *المراوغ الواضح*، أن حركات الجسد غير المكتملة (المبتورة) عشوائية وغير كاملة، لأن جزءاً من الجسد يكون مشدوداً (متوتراً) وفى نفس الوقت هناك جزء فى حالة استرخاء تام وبالتالى، فهذا يماثل تماماً أسلوب الحديث، فهناك جملة ستعطيك معنى وتتبعها جملة أخرى ليس بها أى معنى أو علاقة بما قبلها ، ولكن ستجد العبارات والأفكار مبعثرة تماماً، هذا بالإضافة إلى أن محاولة التواصل بالعين ستكون عديمة الفائدة مثل، النظر فى عين شخص مشغول جداً.

وهذا النوع من أسلوب الحديث يظهر واضحاً فى المصابين بالشيزوفرنيا، حيث يركزون على كلمات أو عبارات بعينها، وفى الوقت ذاته، فإن معدل إيقاع العبارة لا يتناسب مع ما يصدر من كلمات .

وقد طلبت منى صديقتى بث مقابلة خطيبها روبرت، الذى وصل إلينا متأخراً ساعتين، وأثناء حديثنا معه، لم أخرج منه بشىء؛ حيث كانت عباراته غير مترابطة، أى أن أفكاره تفتقد إلى التسلسل المنطقى، فلم أستطع متابعة ما يقوله.

وعندما ذهب إلى الحمام، سألتنى بث عن رأيي فيه، ففضلت أن أكون صادقة، فقلت إما أن يكون مدمناً للمخدرات أو أن هناك شيئاً غير طبيعى به، فلم أخرج من الحديث معه بشيء مفيد، فغضبت بث وتركتنى مع روبرت عندما عاد.

وفى تلك الليلة تلقيت مكالمة من بث وهى تبكى، وقالت : "لقد كنت محقة، إنه كان مدمناً للمخدرات ولكنه الآن قد تخلص من أثرها، وقد قال لي إنه لم يلمس منها شيئاً منذ سنين، ولكننى رأيته يتعاطاها مع أصدقاء له فى شقته، فتركته. "لقد كنت أظن أن طريقته فى الكلام ترجع إلى أنه مبدع".

كن حذراً إذا سمعت شخصاً يتحدث بهذا الأسلوب، فقد يكون وراء هذا العديد من الأمور التى فى أغلبها سيئة ، واعلم أن وظائفه ربما لا تعمل فى انسجام مع بعضها البعض.

ومن المهم أيضاً ملاحظة أفراد هذه المجموعة ، فربما يتناولون أدوية كنوع من العلاج لحالة نفسية ما.

٢٤- مجموعة المترددين

ذكرت مسبقاً كيف أن بعض المترددين يمكن أن يتبعوا نفس أسلوب الكاذبين، فالشخص يمكن أن يتردد إذا انشغل فى تأليف كذبة ما. ربما يكون المتردد شخصاً جباناً ولا يشعر بالأمان، وبالتالى فهو لا يريد أن يرتكب أى أخطاء، لأنه يرغب فى أن يكون مثالياً، وأن يكون كل شيء مطابقاً تماماً لما يقول.

وهناك أيضاً من يتردد لأنه يمضى أفضل أوقاته فى السيطرة والتكبر، فهم يجعلونك تنتظر حتى ينتهوا من كلامهم، وهذا النوع من الناس ما هم إلا أشخاص غريبون يعتقدون أن كل ما يقولونه هام جداً، ولذلك فهم

يجبرونك على انتظارهم أثناء سكوتهم لفترة طويلة والتى تتخلل حديثهم الحكيم، إنه أسلوب استغلالى؛ ليستغرقوا ثلاث دقائق فيما يمكن أن يقولوه فى ثلاث ثوان.

وإذا حاولت مقاطعة هؤلاء المترددين، فمن الضرورى أن تدرك أنهم ليسوا جميعاً بطبيعة الحال كاذبين أو متكبرين أو مسيطرين، ففى هذه الأيام وهذا العصر يتناول الكثيرون أدوية نفسية، الأمر الذى يؤدى إلى تفجر قضية جديدة فى التواصل ، فلم يعد الأمر غريباً إذا وجدت أشخاصاً يترددون أو ينسون ما كانوا يريدون قوله فى منتصف الجملة، ولكن إذا تكرر هذا الأمر كثيراً، فهذا الشخص يخضع بالتأكيد لعلاج بالأدوية، ويمكن أيضاً أن يكون ذلك مؤشراً لخلل وظيفى فى الجهاز العصبى مثل الجنون .

٢٥- مجموعة دائمى الشكوى

إنهم ضحايا دائمون يشعرون أن العالم كله يدين لهم، ولهذا فهم يتذمرون ويشتكون بصفة دائمة من أى شىء وكل شىء، وتتمركز مناقشاتهم حول كيف أساء إليهم كل شخص حولهم، وشعورهم السيىء تجاه شىء ما.

وسواء كانت شكواهم نتيجة اعتلال صحتهم أو من علاقاتهم بالآخرين، فهم يجذبون الانتباه إليهم بطلب المساعدة من غيرهم، ولكن فى نفس الوقت، إذا قدم أحد ما المساعدة، نادراً ما يقبلونها ، إذ يجدون عيوباً وأخطاءً فى كل من حولهم وكل ما يحيط بهم، ولا يقدرون مساعدات الآخرين، ويدمرون ذواتهم، إنهم من النوع القلق بشدة ويعيشون فى الماضى. إن التحدث معهم ولو لمدة قصيرة جداً يستهلك طاقتك، حيث

إنهم من النوع المحبط الذى يمكن أن يحول من حوله إلى شخصيات بائسة.

وإذا منحتهم حلولاً بديلة، فنادراً ما يفشلون ويردون بـ " نعم ولكن" وسيجدون دائماً العذر لأنفسهم فى عدم استطاعتهم حل مشاكلهم، حيث يبدو عليهم أنهم يستمتعون بكونهم ضحايا، وهذا الأسلوب يثير ويحفز الآخرين الذين لا يجدون جدوى من مساعدتهم.

٢٦- مجموعة أصحاب الكلمات القليلة

إنهم هادئون، ولكن فى نفس الوقت يثيرون الرعب، لأنه من الصعب معرفة ما يفكرون به، ونادراً ما يتشاركون مع الآخرين فى الآراء أو الأفكار، وبذلك تنتابك الشكوك فيهم ولا تستطيع الوثوق بهم.

فإذا قلت تعليقاً ما مثل : " سيارتك جميلة" فيجيبونك "نعم، إنها كذلك" وإذا سألتهم عن نوعها، يجيبون ببساطة "تويوتا سوبرا" "كيف تجد قيادتها؟" فتكون إجابتهم "جيدة" "ما الذى جعلك تقرر شراءها؟" فيجيبون " لقد أعجبتنى فحسب". هؤلاء الأشخاص لا يقدمون لك شيئاً أكثر مما تطلبه منهم، إنهم يفتقرون *موهبة المحادثة*، فلا يستطيعون فتح موضوع للنقاش أو يتبعون الموضوع الذى فتحته ويتوسعون فيه.

وغالباً ما يعانون من مشاكل نفسية، فهم خجولون جداً، مستغرقون فى ذواتهم ولا يدركون سواها، ويقومون بكبت مشاعرهم الحقيقية، ويميلون إلى نكران أنفسهم وقدراتهم، وبصفة عامة يكونون قريبين من الأشخاص الجدد والأفكار والمغامرات الجديدة.

إنهم منعزلون وبعيدون عن الآخرين ولا يحبون الاعتماد عليهم، وبدلاً من ذلك، فهم يميلون إلى العزلة، ويعيشون فى خوف دائم؛ لأنهم لا يتواصلون مع الآخرين، ودائماً يتجنبون المنافسة، وإذا أجبروا على الكلام

ينتابهم شعور بالتعذيب، ولذلك فإنهم لا يتحدثون إلا إذا وجه إليهم الكلام، أو إذا أرادوا هم الحديث، إنهم أفراد يتصفون بالعناد؛ حيث يحاولون السيطرة على الآخرين من خلال أسلوبهم العنيف السلبى بعدم الكلام.

وهم يلجأون إلى الرفض والاستياء، بالإضافة إلى إحساسهم بالغضب الداخلى والشعور بالعداء، فهم يبدون ضعفاء وهادئين، ولكنهم ليسوا كذلك على الإطلاق، ولأنهم يسيطرون كثيراً على مشاعرهم، وبصورة لا حدود لها، فسيأتى يوم ما بالتأكيد ينفجرون فيه.

وفى أغلب الأحوال ستجدهم يهدئون من أنفسهم؛ لأنهم يخافون أن ينجرحوا، بسبب تجربة قديمة فى ماضيهم، ويرفضون أن يشاركوا الآخرين ويقومون بإبعاد أنفسهم عاطفياً.

إنها شخصيات صارمة لا يمكنها التعامل مع المتغيرات، ويكررون استخدام نفس الكلمات والعبارات ، مثل " أعلق رهاناً " ، "متأكد" ، "أعتقد" أو "لا أعلم" وغالباً ما يجيبون بكلمة " أو بكلمتين؛ لأنهم يظنون أن من حولهم يتكلمون كثيراً، فيتحفظون فى استخدام الكلمات، ويتعمدون تجنب الآخرين، ويبررون لأنفسهم سلوكهم غير المُراعى تجاه الآخرين، ويشعرون دائماً باليأس ويكيفون أنفسهم مع طريقتهم فى الحياة، لذلك فهم يتبعون شعاراً : " لماذا أقلق بشأن تقبل الآخرين لي ؟" وهذا بالطبع يزيد من حدود التواصل بينهم وبين الآخرين.

٢٧- مجموعة الذين يشعرون بالتفوق

هذا النوع من الناس يعرف كل شيء، وبالتالى فهم لا يستمعون إليك أو يتحدثون معك، ولكنهم يبلغونك ما يريدون قوله، حيث إنهم يتحدثون مثل الأستاذ أو المحاضر فى كلمات منفصلة وعقلانية، فهم مثل الشخص

المتكبر الذى يجعل من حوله يشعرون بأنهم أقل منه، ودائماً ما يستخدمون كلمات ضخمة ويتحدثون بطريقة بطيئة ومتعمدة وكأنهم يتحدثون إلى طفل .

كما أنهم يستخدمون فى حديثهم كلمات مغلفة بالتحذير والتهديد مثل "يجب عليك أن" أو " من الأفضل لك أن" وبالتالى فهم يضايقون الآخرين عندما يشعرونهم بأنهم غير محترمين، إذ يتحدثون مع من حولهم وكأنهم أقل منهم، ليشعروهم بالتفوق عليهم وأنهم أعلى قدراً ، إنهم أشخاص غير واقعيين .

إنها شخصيات غير مهذبة ولا تضع فى اعتبارها مشاعر الآخرين ، أو يهتمون لو حاول أحد غيرهم إضافة كلمة، فهم بحاجة لأن يستمروا فى الكلام والشرح والتفسير والتحليل ليعرضوا ما يريدون قوله، وإذا قاطعهم أحد ما، وهذا ما يتعرضون إليه دوماً، فإنهم يشعرون بالغضب والضيق، وكأنهم تعرضوا للهجوم، ومن ناحية أخرى، يبتعد عنهم الآخرون ،حيث يرونهم شخصيات مملة وغير مثيرة.

ومن الصعب التواصل مع تلك الشخصيات، لأنهم يحبون السيطرة ولا يعتقدون فى أى طريقة للحياة سوى طريقتهم هم فى العيش.

٢٨- مجموعة المحرضين لفظياً

يحاول المحرضون لفظياً أو المتطفلون جلب المشاكل، وذلك بإثارة غضبك، ويتوصلون لهدفهم عن طريق قول أشياء لك هم على علم تام بأنها ستضايقك؛ فحياتهم بائسة ويحاولون أن يشعروا الآخرين بما يشعرون به، وتواصلهم يتم بواسطة تلميحات لإشعال غضبك، فربما تكون متزوجاً وتحيا حياة زوجية سعيدة وعلاقتك الزوجية قوية وجيدة للغاية، ولكن بعد أن يتحدثوا معك ويثيروك لفظياً، فربما تراود نفسك بعض الأسئلة عن حقيقة عمق علاقتك الزوجية .

فربما يقول لك أحدهم : " نعم، أنا متأكد من أن توم يعشقك وأنه زوج مخلص جداً، وذلك بالرغم من أنه أمضى مساء أمس مع موريس" أو "أنا لست فضولياً، ولكن أليس من المفترض أن تعمل معك كليو وليس مع جيم؟ لقد رأيتها فى مكتبه تأخذ بعض الأوراق.

إنهم مروعون وذوو وجهين، ويصرون على أن يبحثوا عن متعتهم على حسابك، فهم يحبون أن يدسوا أنفهم فى كل أمورك ويسدون النصيحة ويضعون المشاكل، وهدفهم الوحيد والواضح هو أن يقولوا لك شيئاً ليضايقوك ويجعلوا حياتك مأساوية.

٢٩- مجموعة المتذمرين

هؤلاء الأشخاص ما هم إلا شخصيات مسيطرة فى الأساس؛ فهم يريدون دائماً أن يتأكدوا من أن كل شىء قد تم، ولذلك يستمرون فى سؤالك المرة تلو الأخرى حتى لو كانوا متأكدين أن كل شىء قد تم، فسوف يلاحقونك بالتكرار دائماً ليتأكدوا، ويكرهون أن تتجاهلهم، لذلك تجدهم يضايقونك لتلاحظهم، وحتى تفعل ما يطلبونه منك فى النهاية.

إنها شخصيات مسيطرة وغريبة ، ويستفذون الآخرين بصورة دائمة، وحتى إذا فعلت ما يطلبونه منك فى النهاية، فلن يكون كافياً أيضاً، وسيبدأون فى نقدك ويوضحون لك بعض النقاط التى لم تقيمها جيداً، ودائماً يتساءل المتذمرون :" لماذا تفعل ذلك دائماً ؟" "لماذا لا تجمع جواربك ؟" " لماذا تقول دائماً كذا أو كذا ؟"

التذمر هو السبب الرئيسى والدائم الذى يتسبب فى انفصال الزوجين وطلاقهم، إنها لعبة تبادل القوى، حيث لا يكسب أحد فى النهاية، إذا توقف المتذمر عن تذمره، فيسجد أن هناك الكثير الذى يجب أن يتحدث

فـيه وعـنه، وسيشـعرك ذلـك بـأنك لسـت حزيـناً، ولـن يكون هناك شيء تغضب منه.

٣٠- مجموعة المقاطعين

وفقـاً لمـا ورد عـن جـالوب بـول، فأفـراد هـذه المجموعة يتربعون على عـرش العادات الكلامية المثيرة للضيق، فما يقرب من ٩٠٪ من الباحثين لا يسـتطيعون تحمـل مـن يقاطعونهم وهم يتحدثون. فى الواقع، إن المقاطعين يخلقـون شـيئاً من الكراهية فى نفوس الآخرين تجاههم؛ لأنهم لا يدعونهم ينهون أفكارهم.

ويحـب المقـاطعون أن يـتحكموا فـى الحـوار، وتشير وقاحتهم إلى مدى اسـتغراقهم فـى ذاتهـم وعـدم إدراكهم لذلك، وغالباً، إذا قاطعوا شخصاً ما أثـناء حديـثه وتضـايق وظهـر ذلـك علـيه، فإنهم يستمرون فى استكمال ما يقولونه، ولا يعيرون اهتماماً للشخص الذى أهانوه.

ويمـيلون إلى أن يكونـوا هم المسيطرون على ما يقال مثل الشخص الذى ينـتقل مـن موضـوع لآخـر، فهـم أنانـيون؛ لذلك يضطرون دائماً إلى توضيح أهمية ما يودون قوله، وهذا بالنسبة لهم أكثر أهمية من أن يخلقوا نوعاً من الألفـة مـع الشـخص الذى يتحدثون معه، فيجب أن تكون الكلمة الأخيرة لهـم، وإلا لـن يشعروا بالرضا، ويجب كذلك أن يديروا هم دفة المحادثة، لكى يحصلوا على مزيد من الانتباه.

وفـى أعمـاقهم لا يسـتطيعون السيطرة عـلى أنفسـهم، لذلـك يحاولون السيطرة على كل شىء آخر حتى الحوار.

٣١- مجموعة مستخدمى ألفاظ السباب

الأشـخاص الذين يسبون من يحاورهم يفعلون ذلك؛ ليظهروا فى مظهر القـوى، وفـى أغلـب الأحـيان يسـتخدمونها ويـلجأون إلى ذلـك للدفاع عن أنفسـهم وإبعاد الآخرين عنهم، وإذا شعر الطرف الآخر فى الحوار بالراحة

لاستخدام هذه الألفاظ معه ، فإن هذا يخلق نوعاً من الرباط بينهم، ويفعلون ذلك أيضاً من أجل التأثير فى الآخرين، إذ يريدون استكشافك وكيف ستعالج الموقف، وأى نوع من الشخصيات أنت ، بل ربما يفعلون ذلك ؛ ليصدموك مثلما فعل معى عميلى السابق ٠

لقد كان هذا السيد المهذب غارقاً فى المشاكل مع شخصيات فى السلطة، وعرف عنه أنه شخص متمرد فى عالم الأعمال والتجارة، وكنت على علم تام بسمعته ، وعندما جاء إلى مكتبى بدا عليه الاستعداد لاختبارى، فحاول أن يصدمنى.

وكان ما حصل عليه هو صدمة أخرى مثل التى صدمنى بها، فبالرغم من أن ذلك ليس أسلوبى ، فلقد استخدمته عن عمد، فرددت بنفس اللفظ الذى استخدمه خلال حوارى معه .

وبمجرد أن سمعها منى ، ظهرت ابتسامة واسعة على وجهه وقال : " أنا معجب بك، إنك سيدة رائعة". ومنذ تلك اللحظة ارتبطنا بشدة، لقد كان هدفه الأساسى هو اختبارى، وقد فوجىء برد فعلى، فلم أتحفظ معه ولم أبدأ فى الحكم عليه، وبالتالى شعر بالراحة معى.

ومعظم هؤلاء يستخدمون هذا السلوك؛ ليحصلوا على القوة، فهم يفعلون ذلك لكى يختبروا من أمامهم ، مثلما فعل عميلى معى، فيلجأون لتلك الألفاظ لجذب الانتباه وفرض السيطرة ومتابعة رد الفعل على من أمامهم، إنهم يشبهون تماماً الأطفال فى سن الخامسة أو السادسة الذين يعودون من المدرسة ويقولون لوالديهم ما يبعث على سخطهما بعد أن يأمراهم بشىء لا يريدون القيام به.

فيصدم الوالد ويغضب ويعنفه ويقول :" إياك أن تتحدث بهذه الطريقة مرة أخرى" فلا يستطيع الطفل أن يصدق أن هذه الكلمة الصغيرة لها هذا التأثير القوى، والآن فالطفل يربط بعقله بين هذه الكلمات ومنطق القوة،

ويعلم أنها ذات رد فعل قوى، حتى لو كان سلبياً، وأثناء نضوجهم يتمركز فى ذهنهم أن تلك الكلمات لها تأثير قوى جداً، فيستخدمونها للتأثير على الآخرين .

أتذكر أنه كان هناك رجل أعجب بى، وقد جذبنى هو أيضاً حتى بدأ فى استخدام هذه الألفاظ. لقد كان فى الواقع يختبرنى ليرى مدى إعجابى به، وفى الحقيقة لم يعجبنى ذلك قط ، لأن حدسى أكد لي أنه يحمل شيئاً كريهاً بداخله.

رغم أن هذا السلوك يمكن أن أتحمله فى حياتى العملية مثلما فعلت مع عميلى السابق، حيث يخلق نوعاً من الرباط بيننا، إلا أنه لا يمكن أن أتحمله فى حياتى الشخصية، فأنا لا أريد شخصاً يستعرض مدى قوته وشدته ، لقد وجدت الأمر محرجاً، كما أن هذا الأسلوب أخبرنى بالكثير عن عقلية هذا الرجل، ومدى ضعفه ، فهو لم يفهمنى حقاً، وبالتالى بدأ فى إطلاق سيل من هذه الألفاظ فى وجودى، ولم يدرك أن هذا من الممكن أن يهيننى، وأن هذه ليست الطريقة المثلى للتأثير على سيدة .

كما أدركت أننى لو ارتبطت بهذا الشخص وقدمته إلى زملائى فى العمل ، فلن أثق بأن سلوكه اللفظى سيكون مناسباً، وفى النهاية، إذا كانت عقليته سطحية لهذه الدرجة، فإنه لن يفرق مع من يمكنه استخدام هذه اللغة. لقد كان الأمر محرجاً بشدة ولم أرغب فى خوض التجربة .

والآن وبعد أن قمنا بتحليل الشفرات الكلامية، فلننتقل إلى الشفرات الصوتية •



الفصل السادس



فهم شفرات الصوت

فحص الشفرات الصوتية

لكـى نـتمكن مـن تحليل الشفرة الصوتية لأى شخص وبدقة، من المهم أن ندرك أن هناك تسعة عشر عنصراً للصوت:

١- هل الصوت يبدو عالى الطبقة؟

٢- هل يتحدث الشخص بصوت رقيق يصعب سماعه؟

٣- هل يبدو الصوت مهزوزاً أو مرتعداً؟

٤- هل يتحدث الشخص بصوت عال جداً؟

٥- هل يبدو على الشخص الجنون أو الهوس وهو يتحدث؟

٦- هل يتحدث الشخص بسرعة شديدة؟

٧- هل يبدو على صوته الغضب والثورة؟

٨- هل يبدو صوته متقطعاً أو متكلفاً أو متقلباً؟

٩- هل يصدر الشخص أصواتاً هجومية إذا بدأ فى الحديث أو خلال الحوار؟

١٠-هل الشخص يطيل نهاية العبارات، فيجعل من الصعب الاستماع إليه؟

١١-هل يبدو على صوته أنه ذو أنين أو حاد (أنفى) حتى لو كان فمه يتحرك أثناء حديثه؟

١٢-هل يبدو على صوته أنه ذو أنين أو حاد (أنفى) ونادراً ما يتحرك فمه؟

١٣-هل يبدو على صوته أنه جاف وعميق؟

١٤-هل يبدو صوته رتيباً ومملاً غير مفعم بالحياة؟

١٥-هل يبدو صوته عذباً ومشرقاً ؟

١٦-هل تعلو طبقة صوته عند انتهائه من قول جملة؟

١٧-هل يبدو صوته بطيئاً ويحاول أن يظهر كل حرف أثناء نطقه للكلمات؟

١٨-هل يستخدم صوتاً جذاباً وبه نوع من الاحتيال؟

١٩-هل صوته عميق وثرى وبه حماس؟

مرآة الروح

مثلما يتمكن الطبيب من خلال نقطة دم واحدة تحليل ما بداخلك نفسياً، فطبقة واحدة من صوت الإنسان تكشف الكثير عما يدور بداخله نفسياً أيضاً.

لقد قال الفيلسوف الإغريقى القديم مرة : " إن الصوت مرآة للروح" كم كـان محقـاً . إن الصـوت مقـياس حسـاس لـما تشعر به تجاه نفسك وتجاه العـالم من حولك، فما تفكر فيه وتشعر به يخرج من خلال طبقات الصوت التى تصدرها، وأيضاً من خلال الكلمات التى تختارها.

لذلـك إذا كـنا نقـيم شخصية ما، فمن الضرورى للغاية أن نحلل كيف يبدو صوتها، وماذا تقول؛ لكىٍ نتوصل إلى الحقيقة، وبالتالى ، فإن تحليل الشـفرة الصـوتية ضـرورى جـداً وعنصـر هـام يسـاعدنا عـلى تحديـد كـنه الشخصية.

إن صوت الشخص يمكن أن يعبر عن حالته الصحية والعقلية، والأكثر أهمـية هـو شـعور هذا الشخص نحوك، فعندما قال فريد بنبرة رتيبة وعلى وتـيرة واحـدةٍ سـوف اتصـل بـك قريباً جداً" وصاحب كلمة "قريب جداً" بنـبرة صـوت منخفضـة، تـأكدت روزان أنهـا لن يتصل بها بعد ذلك أبداً. وقد كان هذا بالفعل موعدهم الأول والأخير.

إنك بالتأكيد تشعر بالحالة النفسية للمقربين منك من خلال صوتهم فى الهـاتف، وهـذا يـرجع إلى ملاحظـتك أن طـبقة الصوت لديهم قد تغيرت، وهـذا الفـرق الصـغير لا يلاحظـه الآخـرون، ولكـن بالنسبة لك يكون جلياً وواضحاً.

فمـا يـدور برأسك وبقلبك ينعكس على صوتك، وعندما تتعلم كيف تقرأ الفـروق الطفـيفة فـى الصوت، فستتمكن حينها من إقامة علاقات شخصية سوية مع الآخرين.

فعـلى سبيل المثال، ستتمكن من معرفة ما إذا كان شخص ما فى حالة نفسـية سـيئة مـن خـلال طبقة صوته، وتجد نفسك تتراجع وتستخدم نبرة صـوت ألطـف وأعطـف، أو ربمـا تجد أنه من الأفضل مواجهته والاطمئنان علـيه، وربما يسمح هذا له بأن يفتح قلبه ويخبرك بما يضايقه أو يضايقها.

فـى الواقـع ، إن حساسيتك تجاه الآخرين وقدرتك على النفاذ إلى مشاعرهم (حالـتهم النفسـية) مـن خـلال الصوت ، سيمكنانك من فتح قنوات عديدة للتواصل معهم.

وقـبل تحلـيل الشـفرات الصوتية للتواصل ، من المهم دراسة التطور فى قدرة البشر على التواصل مع بعضهم البعض.

الصوت لا يكذب

إن الصـوت موصل جيد ينقل أفكارك ومشاعرك الداخلية ، ولأنه يرتبط بأمـاكن فـى المـخ وكذلـك بالمشـاعر ، فمـن الصعب إخفاء التغيرات الصوتية عندما تقع بعض التغيرات العاطفية ؛ لأن هذين الشيئين مرتبطان جداً ، ولا عجب فى أن الأشخاص قد يبدو على صوتهم اليأس ، أو الغضب أو الحنق إذا لم يكونـوا سـعداء ، والعكـس صـحيح ، فـإذا كـانوا سـعداء ، فصـوتهم سيكون ذا نغمة إيقاعية ونابضاً بالحياة.

عـندما عرفت راندى بخطوبة تيرى قالت : " كم أنا سعيدة من أجلك" ولكـنها قالـت هـذه الكـلمات بصـوت حـزين وعلى وتيرة واحدة ، ولم تكن هناك أى بادرة حماس ، على الرغم من أنها "أفضل صديقاتها" إلا أنه كان مـن الواضـح أنهـا لم تكـن تعنى ذلك مطلقاً ، فلم تكن حقاً سعيدة من أجل تيرى.

وقـد أشـارت الدراسـات أن الصـفات الشخصـية لأى فرد والقدرة على فهم طبيعته يتحددان من نبرة وأسلوب تحدثه ، فالأصوات الرنانة تعنى أن هـذا الشـخص ذكـى واجـتماعى ونـاجح فى عمله ويصلح أكثر للزواج ، كما وجـد أن صـاحب الصـوت الـودود والجـذاب والـلموس والحازم يرغب فى مساعدة الآخرين له ولا يمكن أن يكون "مذنباً".

الأشخاص الذين يعانون من بعض المشاكل فى التحدث يعانون كذلك من مشكلة فى تقبلهم اجتماعياً وتفهمهم (المجتمع لايتفهمهم ولا يتقبلهم) فعلى سبيل المثال، بالرغم من أن السيدات اللاتى يتلعثمن فى نطق بعض الحروف مثل (س/ و / ن) نجدهن على درجة كبيرة من الجاذبية، إلا أن المجتمع ينظر إليهن على أنهن أقل ذكاءً ولا يمكنهن مناقشة أحد، كما أن أصحاب الأصوات المرتفعة تجدهم غير محبوبين ويحبون التظاهر بأنفسهم بالمقارنة بأصحاب الصوت المنخفض.

وقد قامت دراسات عديدة على دراسة تأثير الصوت وعلاقته بالمظهر الجمالى، وقد أشارت إحدى هذه الدراسات إلى أن الذين يتلعثمون ينظر إليهم نظرة سلبية بالمقارنة بأولئك الذين لا يعانون من ذلك، وبالمثل، وجدت هذه الدراسة أن الشخص الذى يعانى من الجيوب الأنفية يشعر الناس بدمامته أكثر من الشخص الذى يعانى من تشوه خلقى.

وقد أشرت فى رسالة الدكتوراة الخاصة بى "تأثيرات المظهر الجمالى على الكلام فى المرضى أصحاب العيوب الخلقية فى الفم" بجامعة مينيسوتا إلى أن الطريقة التى يتحدث بها الشخص تؤثر على انطباع الآخرين عن هذا الشخص فى شكله ومظهره.

والشخص الذى يعانى من مشاكل غير طبيعية فى الوجه ولكن أسلوب حديثه وصوته رائع يكون أكثر جاذبية من شخص جميل المظهر، ولكنه يعانى من مشكلة فى صوته.

والجدير بالذكر أن درجة تشوش الكلام لا تؤثر على تقييم الجمال. والعكس صحيح، فأولئك الذين نراهم جذابين نراهم عكس ذلك إذا ربطنا بينهم وبين التشوه فى صوتهم.

لقد مررنا جميعاً بذلك فى حياتنا، فكم منا رأى شخصاً غريباً عليه تماماً فى غرفة مزدحمة، وإذا سمعناه أو سمعناها تتحدث، فإن خيالاتنا

كلها تتحطم، فهذه السيدة ذات الصوت الرفيع جداً أو هذا الرجل صاحب النبرة العالية لا يروق لنا، ورغم أن هذا الأمر يبدو سطحياً، إلا أنه واقع، سواء أعجبك ذلك أم لا، فهذا الأمر موجود. لماذا؟ لأن إدراك الشفرة الصوتية تجربة عصبية بيولوجية، والناس تتفاعل بعمق مع الصوت، فإما يعجبون به أو لا، وإما يتحملونه أو لا.

وهذا بالطبع ينطبق تماماً على الأصوات التى تصدر عنك، وقد عرف منذ قديم الأزل، منذ الفلاسفة اليونانيين وحتى كل الأديان السماوية وحتى مؤلفات فرويد، أن أفكار ومشاعر الفرد تظهر بوضوح فى نبرة الصوت وفى طريقة الكلام، وقد أثبت علماء اليوم تلك الملحوظات، وأنا من ضمنهم، حيث فجرنا العلاقة بين الصوت والسمات الشخصية.

وكلنا يعلم أن الشخص إذا حاول كبت مشاعره ولم يحاول التعبير عنها، أو سعى لارتداء قناع أو إنكارها، فإنه يصاب بالصداع، أو آلام فى الظهر، أو آلام فى المعدة، أو مرض جلدى، أو قرحة، أو أورام، أو سرطان، أو حتى بأمراض القلب، وغالباً يمكننا إدراك أن التوتر الداخلى بسبب اضطراب ما يظهر فى صوت الشخص، فيبدو الصوت خالياً من المشاعر؛ حيث إن هناك توتراً فى عضلة الصوت، وغالباً ما تنكسر نبرة الصوت أثناء الحديث.

مفاتيح إدراك الصوت تأتى دائماً من نوعية ونبرة الصوت وطريقة الحديث، وسواء كنت تتحادث وجهاً لوجه أو من خلال الهاتف، فهناك بعض السمات التى تظهر على صوت الشخص.

وفى معظم الأوقات يمكننا تحديد حالة الشخص النفسية بنسبة من الدقة تصل إلى ٦٥٪، وتزداد هذه النسبة إذا ازداد الإنصات إلى الشخص الآخر، وتلك المعلومات نحصل عليها من القطاع النفسى الموجود فى المخ فى التركيب الداخلى، أو الجزء الحوفى، فإنك تخزن هذه المعلومات فى النصف الشمالى التحليلى وربما أيضاً فى الجزء الأيمن من المخ، وبالتالى

يمكنك استرجاعها إذا أردت، وعندما تقوم بذلك، ستجد نفسك أقدر على إدراك طبيعة الصوت وعلى الوثوق بتكهناتك فى التعامل مع الآخرين.

استثناءات فى تحليل الشفرة الصوتية

بعض الناس يتبعون أساليب معينة فى شفراتهم ليس لها علاقة بشخصياتهم أو حالتهم النفسية، وربما يرجع ذلك إلى سبب جينى أو شيء مكتسب.

فعلى سبيل المثال، يمكن أن يحسن الشخص من عاداته الصوتية. فالطفل الذى يتكلم بصوت عال ويصرخ بحدة فى قرنائه أو الحيوانات الأليفة يحاكى والديه اللذين يتحدثان إليه بهذه الطريقة، ومن ناحية أخرى، ربما يكون الطفل يعانى من ضعف فى السمع، يجعله يتحدث بصوت مرتفع، أو حالة مرضية فى الصوت تتسبب فى إصدار أصوات عالية.

ويجب ألا نقحم علم الأمراض فى هذا إذا سمع أحد ما أياً من الأنماط التالية التى سوف أتناولها بالنقاش فى هذا الفصل، وسأستعرض بعض هذه الحالات، حتى يتيسر فهمها بشكل أفضل.

حالات عصبية

الحالة العصبية يمكن أن تنطبق على الشخص الذى يعانى من خنف مصحوب بارتعاش فىالصوت (مثلما حدث مع كاثرين هيبورن فى سنواتها الأخيرة) أو أن يكون لديه نبرة صوت غير مسموعة وبطيئة ومتكلفة (طريقة حديث محمد على كلاى بسبب مرض الشلل الرعاش) .

وهناك حالات عصبية أخرى تجعل من الصعب التنسيق بين آلية التنفس وآلية إصدار الصوت (مثل أولئك الذين يعانون من شلل دماغى أو من اضطرابات فى محركهم العصبى) ربما تخونهم أصواتهم ويصدرون أصواتاً عالية، وتنخفض تدريجياً عند نهاية الجملة، حتى إنك لا تكاد تسمعها، وهناك تمتمات تتخذ أشكالاً معينة، حيث تكون مرتبطة بالنواحى العصبية لديهم.

اختلال فى وضع الفكين

إن الاختلال فى وضع الفكين أو سوء إطباق الأسنان على بعضها البعض قد يتسبب فى حدوث مشاكل خاصة بوضع اللسان ، والبلع وحتى التلعثم.

مشاكل السمع

إذا كانت هناك مشاكل فى السمع، فهذا يؤثر بدوره على نطق بعض الحروف مثل /ر/، /س/، /ز/ ، وبالمثل فإن اللهجة أو اللغة الأم تؤثر فى نطق بعض الحروف .

ومشكلة السمع تنطبق أيضاً على الشخص الذى يتحدث بصوت منخفض جداً، لأنه ربما يعانى من صمم، ومن ناحية أخرى، إذا تحدث شخص بصوت عال، فهذا قد يعنى أنه يعانى من فقدان فى السمع بسبب وجود عائق فى منتصف الأذن مثل وجود شمع أو سائل الأذن.

مشاكل الأسنان أو الفم

قد يلجأ بعض الأشخاص إلى التمتمة أو إصدار أصوات من الأنف ؛ حيث يعانون من مشاكل فى الفم أو فى شكل أسنانهم، وبالتالى لا يرغبون أثناء حديثهم فى فتح أفواههم بصورة تسمح لهم بالتحدث بشكل طبيعى.

وربمـا يعانى الشخص من صوت أنفى إذا ولد بشق فى حنكه الرخو أو الصلب فـى سـطح فمـه، أو أن البلعوم لا يقوم بوظيفته بكفاءة، أو لأنه لا يتواصل مع الحنك الرخو عندما يبدأ فى الحديث.

اللهجة ، طريقة النطق والثقافة

ربمـا تكـون هـناك أسـباب وراء تحدث بعض الأشخاص بطريقة أنفية تـرجع إلى الإقلـيم الـذى نشأوا فيه مثل الجنوبيين وقاطنى الجنوب الغربى أو هؤلاء القادمين من ولاية مينسوتا أصحاب الخنين الأنفى.

ربمـا يكـون الـتحدث بصوت عال ظاهرة ثقافية مثل الكانتوينين الذين يـتحدثون الإنجلـيزية بلهجـتهم المحلـية، ويبدو هذا بالنسبة للغرب صوتاً عالـياً وهجومـياً، حيث يظنونهم يصرخون ، بينما فى الحقيقة هم هادئون تمامـاً، وأيضـاً فـإن الـتحدث بصـوت منخفض يعتبر ظاهرة ثقافية؛ فالمرأة اليابانـية صـاحبة الصـوت المـنخفض تعتـبر مثالـية بالنسبة لليابانيين على عكس أهل الغرب الذين يتضايقون من الصوت المنخفض.

إذا ارتفعـت نبرة الصوت فى نهاية الجملة، فربما يعود ذلك إلى ظاهرة ثقافـية مـثل تلـك الـتى تجدهـا فى اللهجة السويدية، كما يمكن أن يشير ذلـك أيضـاً إلى اعتبار أن ارتفاع الصوت موضة تستخدم بين المراهقين الذين يرغبون فى الظهور بشكل "رائع" ومقبول اجتماعياً أمام ذويهم.

مـن المهـم ملاحظـة أن معـدل سـرعة كلام الشخص يرتبط بالبيئة التى نشـأ فيها، فعلى سبيل المثال، سكان ولاية نيويورك ونيوجيرسى يتحدثون بصورة أسرع من أولئك الذين من ولاية تينيسى وجورجيا.

الأهمية التشريحية والنفسية والمرضية

تعود البحة في الصوت إلى نمو الأحبال الصوتية ـ طويلة أو قصيرة ـ وقد تكون نتيجة الإصابة بالسرطان، أو بسبب التهاب شديد فى الأحبال الصوتية من شرب الكحوليات أو تدخين السيجار والتى تعطى الأحبال الصوتية سمكاً ينتج صوتاً مبحوحاً، والصوت ذا الثغاء يظهر من تضييق الآلية الصوتية كنوع من الحماية؛ لأنها عادة ما تسبب ألماً أو إحساساً بعدم الراحة أثناء الحديث.

ويشير الصوت المبحوح أيضاً إلى وجود مشاكل فىالتنفس، فأمراض الربو والالتهاب الشعبى والانتفاخ أو الانسداد الرئوى المزمن (Copd) تتسبب فى صعوبة التنفس أثناء الكلام، وغالباً ما يأخذ الذين يعانون من ذلك أكثر من شهيق خفيف بدلاً من شهيق واحد عميق للحفاظ على نبرة صوتية واحدة أثناء حديثهم، وربما يضايق هذا المستمع، لكن لا يمكن المساعدة فى ذلك، كما لا يمكن مساعدتهم أيضاً فى حالة السعال المزمن، والمشاكل التنفسية هى السبب فى أن الصوت يخبو (يضعف) فى نهاية العبارات ، وتكون أيضاً السبب فى أن يتحدث الشخص بسرعة.

وربما يشعر الشخص بألم فى المنطقة الخلفية من القصبة الهوائية أو يكون هناك رشح فى منطقة خلف الأنف التى تسبب السعال أو الإحساس بالاختناق، والشخص الذى يعانى من هذه الحالة يحاول أن يتكلم ويخرج أكبر قدر من المعلومات بأسرع ما يمكن، وهذا ما يجعله يتحدث بسرعة.

والصوت ذو النبرة العالية يعود فى الأساس إلى حجم الجهاز الصوتى الصغير، أو إلى تشوه ما، أو إلى تدمير شديد فى الحنجرة.

والأشخاص الذين يعانون من هذه الحالة يعرفون بأصحاب البحة التشنجية، حيث يكون هناك توتر شديد وتشنج فى العضلات الصوتية، ودائماً ما يتحدثون بأسلوب متكلف وحاد.

العقاقير

إن إدمان المخدرات يؤثر بشكل كبير على الصوت، ويكون صوتاً من النوعية التشنجية يشبه الانفجارات التى تحدث صوتاً عالياً، وغير لائق يشير إلى انعدام الترابط بين الجهاز التنفسى وآلية إصدار الصوت.

إن الأشخاص الذين يتعاطون الأدوية، خاصة الأدوية النفسية يميلون إلى التحدث ببطء، أو يتوقفون قليلاً أثناء حديثهم، ثم يستكملونه. وهكذا دواليك. وهناك بعض الأدوية التي يتناولها المرضى سواء المصابون بالصرع أو اضطراب نفسى تسبب فقداناً للذاكرة قصير المدى، وأيضاً رعشة فى الصوت.

والجدير بالذكر أن الهيروين والباريتيورايت يتسببان فى بطء وتكلف أسلوب الحديث، بينما الكوكايين والأمفيتامين يتسببان فى سرعة غير طبيعية فى الحديث، والمخدرات التى تشبه الكوكايين تدمر الطبقة المخاطية الداخلية (الموجودة فى الأنف) فتمنع الهواء من الخروج، وتجعل الصوت يبدو أنفياً، وهناك علامة أخرى وهى العطس الدائم. فالأنف الخالى من الطبقة المخاطية وسيلان الأنف، يسبب النبرة الأنفية.

ومن المهم للغاية أن نضع كلاً من هذه العوامل فى الاعتبار قبل تقييم أى شخصية أو سلوك.

فبينما نستمع إلى أصوات الآخرين، علينا أن نحدد ما إذا كان الفرد تحت ضغط نفسى شديد أم لا، ولهذا السبب فمن الأفضل أن تدون ملاحظاتك على مدى فترة طويلة من الزمن أو خلال ظروف ومواقف مختلفة إذا كان هذا ممكناً.

تحليل أنواع الأصوات

يجب تحليل الشفرة الصوتية من خلال أربع فئات أساسية: (١) النبرة (عالية أو منخفضة) (٢) ارتفاع الصوت (منخفض ، عال، يتلاشى مع نهاية الجملة) (٣) نوعية الصوت (مرتعش، جاف، شديد، فجأة يعلو بشدة وبطريقة هجومية، به أنفاس مسموعة، أنفى، به أنين) (٤) شكله (حنون، سريع جداً، متحفز، متقطع، ممل ولا حياة به، رائع، جذاب، مغازل، بطيئ جداً، معتدل، يرتفع مع نهاية الجملة، ثرى، حماسى).

الشكل

١ـ الصوت الفائز ذو النبرة العميقة والثرية والمتحمسة

إن الصوت ذا النبرة الصحيحة يكسب كل ما حوله، فجودة الصوت الفائز نراها عميقة فى كل من الرجال والسيدات، فهو يقدم للمستمع نوعاً من الأمان العاطفى الجذاب المليئ بالخبرة.

كما أن الصوت المفعم بالحياة يجذب اهتمام المستمع إلى نبرته الحماسية، وفى هذه الحالة يجب أن يكون الصوت ذا نبرة متنوعة وعالياً وواثقاً من نفسه، فهو يعكس ما بداخلك من حب وغضب ومرح وتعاطف وحزن وخوف وشك. إنها نبرة تجذب آذان الناس للانتباه والاستماع، فهو صوت واضح وينقل الرسالة بسهولة ويسر.

تلك النبرات تجذب الناس إليها كما يفعل المغناطيس؛ لأنها تخرج أفضل ما بداخلك وبداخل الآخرين، فالنبرة التى تقول: " أنا لدى ثقة بالنفس" تجعل الآخرين يشعرون بالثقة المتبادلة، وأصحاب هذه النبرة شخصيات واقعية وجذابة وذكية ويمكن الوثوق بها. إنهم يستطيعون التحكم فى حياتهم، وصوتهم لا يضطرب أو تشعر فيه بالتردد،

فشخصياتهم صلبة تتحدث بهذه النبرة التى تنقل ما فى عقولهم وقلوبهم، فهى دائماً على صواب وتبعث على الأمان.

وقد قيل أن ريتشارد بيرتون يمكن أن يجعل من دليل التليفون كتاباً شيقاً بصوته الثرى والملئ بالإحساس، وهذا لم يجعله فقط شخصاً يمكن تصديقه، ولكنه أيضاً منحه جاذبية شديدة.

والسيدات اللاتى يتحدثن بتلك النبرة الثرية والحماسية لديهن قدرة أكبر على جذب الآخرين، فيشعر الآخرون أنهن ودودات يمكن تصديقهن والاعتماد عليهن، وأكثر جاذبية من الأخريات اللاتى لا يتمتعن بهذه النبرة فى صوتهن.

إذا كان صوتك هكذا، فإنك ستجذب الآخرين لك؛ لأنهم سيشعرون بسعادة أكبر فى وجودك.

النبرة

٢- *الصوت ذو النبرة العالية*

من المعروف أن الشخص صاحب نبرة الصوت العالية، سواء كان ذكراً أم أنثى قد لا يكون ناضجاً، أو مدركاً لما حوله، أو لا يشعر بالأمان ، أو ضعيفاً وينتابه الغضب.

ومن خلال دراساتى، ساعدت شابات كثيرات على خفض نبرة صوتهن المرتفعة، فقد وجدت أن كل من عملت معهن يعانين من مشكلة مرت بهن فى طفولتهن أو فى سن المراهقة، وغالباً ما تكون المشكلة حادة؛ لأنها تترك أثراً نفسياً يؤثر عليهن فى سن مبكرة، وقد اكتشف هذا صديقى وزميلى د. بول كانتالابو خلال عمله الذى استغرق ٢٥ عاماً، فهو

يعتقد أن التطور النفسى الطبيعى يتوقف إعاقته بسبب تجربة مريرة مرت بها الضحية، لذلك فإنها مرتبطة بتلك الفترة ولا تتطور.

وكمثال على ذلك ، جوانا، مريضتى السابقة، التى أجادت التحدث باللغة الإنجليزية والإسبانية. إنها مثال حى على نظرية د . بول كانتالابوود . درو بنسكى، وكان صوتها ثرياً وجهورياً وذا نبرة منخفضة، ومليئاً بالثقة، ومتقلباً، ومنفعلاً، ولقد أذاعت بعض الأعمال بصوتها بالإنجليزية؛ ولأنها كانت تجيد الإسبانية، فقد حاولت أن تزيد من دخلها بإذاعة بعض الأعمال بصوتها باللغة الإسبانية.

ولكن المسؤولين عن الإذاعة قالوا إن صوتها عال جداً، ولذلك جاءتنى طالبة المساعدة، ومهما حاولنا ومهما كان حجم الوسائل التكنولوجية التى استعنا بها، فلم نستطع أن نعمق صوتها وهى تتحدث بالإسبانية، ولكن وفى نفس الوقت كانت لديها القدرة على خفض صوتها إذا تحدثت بالإنجليزية.كان هناك شيء غير مفهوم، فسألتها ما إذا كانت قد مرت بمشكلة ما فى شبابها.

وفجأة انفجرت وتذكرت حادث اعتداء تعرضت له من قبل عصابة عندما كانت تزور قرية ما أثناء إقامتها بمكسيكو، وكانت فتاة صغيرة فى ذلك الوقت، ولكنها لم تصرح أبداً بهذا الحادث نظراً لقيود المجتمع، وتلك هى المرة الأولى التى تصرح فيها بذلك.

لقد ربطت بين الحادث وبين نطقها السليم للغة الأم، وهذا هو سبب نبرة الصوت العالية لديها، ولكن ذلك لم يظهر فى اللغة الإنجليزية؛ لأنها لم تربط بين اللغة وبين الحادث نفسياً.

إننا لا نهتم جدياً بالمرأة أو الرجل صاحبى نبرة الصوت العالية، فكلاهما ضعيف وليس ذكياً، ولا يمكنه منافسة الآخرين بالمقارنة بأصحاب

الصوت الثرى، وغالباً إذا كان الشخص عصبياً ويفتقد الثقة بالنفس، فإن أوتاره الصوتية تضيق وبالتالى تخلق صوتاً ذا نبرة مرتفعة.

والواقع يقول إن الشخص إذا شعر بالغضب، فإن نبرة صوته ترتفع، ومن خلال دراسات د. بول إكمان على العاطفة الإنسانية وجد أن ٧٠٪ ممن أقام عليهم دراساته، ترتفع نبرات صوتهم إذا شعروا بالغضب، وبالتالى، يوضح هذا أن الشخص إذا استمر فى الحديث بصوت عالى النبرة، فهذا يعكس غضباً دفيناً داخلياً، وربما خوفاً أيضاً.

وخلال أعوام كثيرة عملت فيها مع آلاف من مرضاى ممن يعانون من هذه المشكلة، وجدت أن هناك تمرينات آلية يمكن اتباعها، ولكن السبيل إليها يبدأ ببناء مستويات عديدة من الثقة بالنفس أولا، والعلاج النفسى ضرورى إذا كان الشخص يريد تغيير مسار حياته.

ولذا، فمن الممكن عن طريق اتباع الشكل المثالى للصوت، والعلاج النفسى ألاً تعانى من صوت عالى النبرة.

٣ـ الصوت ذو النبرة المنخفضة للغاية

إن أصحاب الأحبال الصوتية السميكة أو الذين لديهم جهاز صوتى كبير الحجم ربما يتكلمون فى نبرات صوت منخفضة، وبصفة عامة بالنسبة للرجال والسيدات، فإن الصوت ذا النبرة المنخفضة أجمل، ولكن إذا تعمد أى منهما خفضه ، فهذا يبدو مفتعلاً ، ونرى أصحابه على أنهم مزيفون ومظهريون.

والانخفاض الشديد فى صوت الرجال يشير إلى إحساسهم بعدم الأمان، حيث يعتقدون أنهم إذا ما تحدثوا بصوت منخفض،وفى بعض الأحيان بصوت مرتفع، فهذا يجعل من حولهم يتعاملون معهم بجدية أكثر، ويظنون أنهم سيصبحون أقوى لو استخدموا نبرة صوت منخفضة،

فهـذا سيجعل من حولهم يعاملونهم باحترام ويجبر الآخرين على الإنصات إليهم.

وقد أرسلت لى إحدى عميلاتى، كهدية عيد ميلاد، زوجها ؛ كى أقيم مهاراتـه فـى الحديـث والتواصـل مـع الآخـرين، وكـان يرفض المجئ فى الـبداية، لأنـه يعـتقد أن صـوته رائـع ولا يحتاج إلى مساعدتى، ولكن لأن زوجـته دفعـت ثمن الكشف، فقد اضطر إلى المجىء فى الموعد، وكان يظن أن زوجـته تمـنحه هديـة تمـدح فيها ذاته، وأنها تحب صوته بشدة وتريد منه أن يسمع ذلك من متخصصين يؤكدون على روعته.

وعـندما جـاء إلـىَّ، تحدث بنبرة صوت منخفضة، وقال إنه يعتقد أن صوته خلـق مـن أجـل السـيدات؛ لأنه منخفض وجذاب للغاية، ولم يكن يعـلم أن زوجـته قـد أرسلته لأنها تريد أن تتجنب هذا الصوت، فقد أصبح مـتعجرفاً وبغيضـاً، وكـان يصـيبها بالحـرج إذا خرجـت معه؛ حيث تبدأ الـنظرات فـى ملاحقـتها. ولم تكـن تعـلم كيفـية إخـباره بـأن صوته يضيع الصفقات الرابحة، فأوكلت إلىِّ هذه المهمة.

وبعـد أن شـاهد فيلم فيديو مصور عنه، فهم الرسالة ولم يكن عليه بذل الكـثير مـن الجهـد لـيعود إلى استخدام صوت عميق وأكثر طبيعية، وعلمته كيف يتوصل إلى طبقة الصوت الملائمة له وشجعته على ذلك، وهكذا، ومع بعـض الاستشـارات وحسن تقديره لذاته، تغيرت النبرة، وأصبح سعيداً هو وزوجته.

جهارة الصوت

٤ـ الصوت الرقيق جداً

الأشـخاص الهـادئون يجذبون انتباه من حولهم عندما يطلبون منهم أن يـرفعوا مـن أصـواتهم، وهـم يسـتمتعون بذلـك جـداً داخليا، ويستخدمونه

كلعبة إثبات القوة عندما يجبرون الآخرين على الاستماع إليهم، كما أنهم يضايقون البعض عندما يكررون طلبهم فى تكرار ما قالوه تواً. لقد نجحوا فى السيطرة على الموقف الذى لم يسيطروا عليه من قبل، وهناك من يدرك هذا ويعلم تماماً ما يتوجب فعله لرفعه أثناء التحدث.

سئمت كاثى أسلوب مارسى الخجول ، فى جعل من حولها يطلبون منها أن ترفع من صوتها، وبالتالى وفى أحد الاجتماعات قالت لقائد المجموعة الذى وقع فى مصيدة مارسى: "تجاهلها . إنها لا تستطيع أن تتكلم. هذا بالإضافة إلى أنك لن تسمع منها كلمة مما تقوله، فتحدث إلىّ واطرح علىّ أى سؤال تريده".

فشحبت مارسى، وقالت فى أجرأ وأعلى صوت سمعته كاثى: " ماذا تقولين؟ بالطبع يمكننى الكلام! " ولم تعد مارسى تتحدث بهذا الأسلوب "الخجول" مرة أخرى، أو على الأقل أمام كاثى.

فهؤلاء الذين يتحدثون بدقة ليسوا كما يبدو عليهم؛ فهم يريدونك أن تعتقد أنهم خجولون، أبرياء وشخصيات رزينة، ولكن فى الواقع، ستجدهم ينفجرون ولا يستطيعون التحكم فى الأمور. إنها لعبة إثبات القوى ـ ما هى إلا لعبة.

ومن خلال خبرتى على مدار عشرين عاماً، وجدت أن هذا الصوت الرقيق يستخدم بأسلوب استغلالى ـ آلية سلبية وعنيفة محملة بالغضب بسبب أى شىء نفسى محبوس داخلهم. إنها وسيلة لجذب الانتباه، وأحذرك بشدة من أصحاب الصوت الرقيق؛ لأنك مثلك مثل الآخرين ستكتشف أنهم يمكن أن يكونوا على درجة كبيرة من الخطورة، لأنهم غالباً يظهرون عكس ما يبطنون.

وقد اكتشف الباحثون أيضاً أن أصحاب هذا الصوت يميلون إلى الحزن، فالشخص الذى يتحدث دائماً بصوت منخفض بداخله حزن

داخلى عميق، تماماً مثل الشخص الذى يتحدث بصوت مرتفع جداً، فكلاهما يحمل بداخله غضباً شديداً وعميقاً.

والشخص صاحب الصوت الرقيق يشعر دائماً بالعجز، وبأنه لا يمكنه السيطرة على الأمور، وغالباً ما يعانى من إحساس بعدم أهمية التحدث بصوت عال مسموع، وبالتالى يستخدم الصوت الرقيق ليجبر الآخرين على الاستماع إليه.

٥- الصوت المرتفع جداً

أصحاب الصوت المرتفع أيضاً يجذبون إليهم الانتباه بتلك الطريقة، وهم غالباً شخصيات مغرورة ومتعجرفة وغير مدركة لما حولها اجتماعياً، وتنافسيون، وغاضبون، يعاملون من حولهم بشىء من الكراهية؛ ولأنهم لا يشعرون بالأمان، فهم فى حاجة إلى مشاهدين ليستمعوا إليهم وإلى مالا يستطيعون فعله.

وقد وصف كل من د. ماثيو ماكاى و د. مارثا دافيز صاحب الصوت العالى بأنه دائم القول "أنا المسؤول. افعل مثلما قلت لك" مؤكداً على أسلوبه المتميز.

وقد أجرى د. بول بحثاً عن المشاعر، وأكدت اكتشافاتى أيضاً أن أصحاب الصوت العالى مرتبطون بالغضب، فهم غاضبون يعبرون عن كراهيتهم الداخلية نحو الآخرين ونحو أنفسهم بنبرة الصوت العالية، كما لو أنهم يخوضون حرباً.

بالإضافة إلى أنهم ينتمون إلى عائلات كبيرة، وغالباً فهم الذين يعيلون أنفسهم ويلقون بكلامهم على أخواتهم وإخوانهم ليستمعوا إليهم فحسب، ودائماً ما تخلف لديهم هذه التجربة إحساساً عميقاً من الشعور بعدم الأمان؛ لأنهم بحاجة لأن يكونوا هم مركز الانتباه.

وما إذا لم يكن الشخص يعانى من فقدان السمع ، أو هناك سائل أو شمع كثير فى الأذن ، فليس هناك عذر له لعدم إدراكه أنه يتحدث بصوت مرتفع ، وإذا لم يكن هناك فقدان للسمع ، فعليك أن تكون متأكداً من أن الحديث بصوت عال مرتبط بشكل من أشكال الغضب ، ومن الممكن أن يكون غضباً داخلياً ، ينعكس بصورة غير واعية على التحدث بصوت مرتفع ، أو غضباً بارزاً موجهاً نحو أى شخص ، وكلما سيطر شعور بعدم الأمان على هذا الشخص تحدث بصوت مرتفع ، وهذا شىء محرج للغاية.

وهذا يحدث دائماً مع شخص أعرفه ولا يعانى من الإحساس بعدم الأمان ، ولكن عندما اصطحبته لتناول العشاء فى مطعم راق ، فوجئت به يتحدث بصوت عال جداً ، خاصة فى الأمور الشخصية ، لقد كان لا يلحظه الآخرون ، وتجاهل نظرات الضيق التى كانت تلاحقه من الموائد القريبة منه ، فقد شعر هذا الشخص بعدم الأمان وبالتهديد ، لقد كان كأنه يصرخ "انظروا إلىَّ ، فأنا أيضاً مهم. لاحظونى!"

٦- خفوت الصوت عند نهاية العبارات

يعانى هؤلاء من عجزهم عن تقدير ذواتهم كما هى الحال مع أصحاب الصوت الرقيق. إن هذا النمط من الأصوات يعكس شيئاً من عدم الإتقان ، وعدم القدرة على التحكم ، فهو صوت متزمت ؛ حيث إن عدم الثقة بالنفس يشعرهم بأن ما يقولونه غير هام.

بصفة عامة ، فإن الأشخاص الذين يخفت صوتهم مع نهاية الجملة ، لا يستطيعون التحكم بثقة فى عملية التنفس ، فهم يستنشقون من فمهم ويخرجون زفيرهم أثناء حديثهم ، ويخرجون زفيرهم ثم يتكلمون ، مما يجعل من الصعب سماعهم.

وعلى عكس أصحاب الصوت الرقيق، فالشخص الذى لا تكاد تسمع صوته فى نهاية الجملة ليس مناوراً جيداً، ولا يمكنه التحكم فى الأمور، بل على العكس، فهو يبدأ بصورة جيدة ولكن يفقد هذا فى النهاية، حيث لا نجد أن هناك تتابعاً فى نبرات صوته، وربما ينعكس ذلك على أسلوب حياته - فهو من النوع الذى يبدأ فى الشىء ولا ينهيه، ولقد لاحظت أن الكثير من مرضاى يعانون من ذلك، فهم يشعرون بأنهم محبطون بسبب التقليل من شأن ذواتهم، ولا يميلون إلى إنهاء ما بدأوه.

وقد لجأ إلىَّ مورى ؛ لأساعده فى الإعداد لعرض مسرحى، وكانت المرة الأولى التى يواجه فيها الجمهور، ولم يكن يعرف ماذا يفعل. لقد كان صوته رائعاً، ثرياً، ذا نبرة منخفضة، ولكنه لا يستطيع إكمال الجملة حتى نهايتها، وبالتالى لا يمكن سماعه، فبدا وكأنه يبتلع الكلام.

وسألته إذا كان من ذلك النوع الذى يبدأ فى الشيء ولا ينهيه أبداً، فابتسم وقال: "إنها مأساة حياتى، عليك أن ترى شقتى. إنها دليل على الفوضى. إن الخادمة عندما تأتى لا تعلم من أين تبدأ".

"لقد استغرق تخرجى من المدرسة ثمانية أعوام وكان هناك من يؤكد أننى لن أنتهى أبداً منها، وكنت أواجه وقتاً عصيباً لإنهاء تعاملاتى مع الناس. فى الواقع، إننى لا أنتهى من الجملة سوى بمساعدتك لي".

فقلت له إن سلوكه فى الحديث يعكس سلوكه فى الحياة، وعلينا أن نغير بعض الأشياء، وأن عليه أن يأخذ نفساً عميقاً ، ثم يتحدث بصوت قوى وينتهى من أفكاره تماماً قبل إنهاء الجملة، كما طلبت منه أن يتوقف ويأخذ نفساً ويتبعه بآخر ويبدأ فى الحديث عن أفكاره، وينتهى من كل ما يريد قوله.

وبدأنا فى التدريب وبدا صوته رائعاً، وقدم عرضاً مثيراً، وعلمته أيضاً أن يأخذ نفساً ويخرجه قبل أن ينتهى تماماً من كل شىء يبدأ فيه، وقد

غـير تماماً مـن الشفرة الصوتية ومن حياته ، حيث أصبح قادراً على إنهاء ما بدأه.

جودة الصوت ونوعيته

٧- الصوت المرتعش

يعـانى أصـحاب الصـوت المـرتعش مـن الضـيق والعصبية، فهم يقضون وقـتاً طويـلاً قلقـين بشـأن مـا يعـتقده الآخرون فيهم، أو ما الذى يمكن أن يحـدث لهـم (لاحـظ أن الذيـن يـتعاطون أدويـة نفسـية للحفاظ على ثبات حالـتهم النفسية يعانون من رعشة صوتية) لذا حاول أن تفرق بين الشخص العصبى وبين متعاطى تلك الأدوية.

والمعـروف عـن أصـحاب الأصـوات المرتعشة أنهم يخشون الحياة؛ فـهم متـرددون، ويخشـون الدخـول فى علاقات جديدة؛ لأنـهم دائماً ما يفكرون فـى عواقـب أى فعـل يقدمـون علـيه، حيث إنهم يشعرون باهتمام وخوف ممـن يستفسـر عـن مـاذا، وإلى مـن، وماذا يمكن أن يحدث ؟ إن اهتمامهم دائمـاً مـا يكـون بالمستقبل، ويتجاهلون الحاضر، فهم يجبنون عن مواجـهة المواقـف اليومـية ؛ لأنهم يعيشون على أرض غير مستقرة، الأمر الذى يؤثر على أصواتهم، ولا يستطيعون مواجـهة ضغوط الحياة.

وإذا واجـه هـذا الشـخص الناس فجأة، فإنه يتردد وتطغى على وجهه الحمـرة ، فتـتوتر عضـلاته الصـوتية، ويـبدأ صـوته فى الارتعاش، فيقوده الخـوف رغـم محاولاتـه المسـتميتة للثـبات، لأنه متعطش دائماً لأن يحظى بقبول الآخرين.

وقـد عملـت أنـا ومريضـتى شلسـا عـلى حل هذه المشاكل النفسية. لقد كانـت دائمـاً فـى حاجة لأن تحصل على رضا الآخرين عنها، وهذا يرجع إلى عـدم حصولها على رضا والدها الذى كان يواجهها بذلك طوال حياتها.

والآن ولأول مرة فى حياتها، ولأنها لم تعد تهتم برأى الآخرين فيها، تمكنت أخيراً من إراحة عضلات حلقها وأوتارها الصوتية، وبالتالى لم يعد صوتها مرتعشاً ولا متوتراً، ولاحظت أن الناس بدأوا ينجذبون إليها ويلتفون حولها، ويستمتعون بصحبتها، وتقابل بالابتسامات، ولم تعد تتوتر أمامهم.

٨- الأصوات الهجومية

الأشخاص الذين "يهاجمون" بنبرات صوتهم تراهم غاضبين دائماً، وعدوانيين وتنافسيين، وهذه النبرة الهجومية تظهر فى فترات متقطعة وتنفجر خلال أى مناقشة، إنها مثل الصدمات الصغيرة المليئة بالكراهية - مثل المسدس الذى تنطلق منه الكراهية أو الغضب خلال التواصل مع الآخرين، وتلك الانفجارات غير المناسبة من الصوت العالى تربك المستمع، الذى يجد من نبرة الصوت الهجومية ما يتعارض مع الموضوع المطروح للمناقشة.

فعلى سبيل المثال، إذا كان موضوع المناقشة بسيطاً، كالاستفسار عما فعله أحدهم فى عطلة نهاية الأسبوع، ترى صاحب الصوت الهجومى ينفجر وكأنه أو كأنها قد خرجت تواً من معركة حربية، أو كأنها قضت وقتاً مأساوياً، فى حين إنها يمكن أن تكون استمتعت بوقتها.

تلك الشخصيات من النوع التنافسى الذى يبحث دائماً عن وسيلة ليهزم "غريمه" (هذا الغريم قد يكون أى شخص يتحدث معه). لذلك فهم يهاجمونه أولاً حتى يستمع إليهم الآخرون، وهذا يمنحهم شعوراً بالنصر.

٩- الأنفيون الذين يحركون فكهم أثناء الحديث

نادراً ما نعير اهتماماً بشكل جدى لأولئك الذين يعانون من مشاكل أنفية. فنحكم عليهم بصورة فيها شىء من التعسف. أنهم غير أذكياء

بالمقارنة بذويهم، كما يظنهم البعض أنهم غير مدركين لما يحدث حولهم، فطبيعة صوتهم تدفع المستمعين للنفور منهم، لأنهم يعتقدون أنهم يشكون فى شىء ما - وهم غالباً ما يكونون كذلك بالفعل، فنبرة صوتهم تعكس عدم الشعور بالرضا. وقد اكتشف جالوب بول هذه السمة باعتبارها واحدة من سبع عادات سيئة فى أسلوب الحديث، وقد فضل ٧٠٪ ممن أجرى عليهم الأبحاث أن هذه الطبيعة الصوتية يجب تجنبها.

فهؤلاء الأنفيون يجعلونك تشعر بأنهم يريدون منك شيئاً، وهذا الشىء ليس صواباً، ويكونون دائماً مثار مزاح للآخرين، وبالتالى يكون سلوكهم عدائياً أو دفاعياً، أو نجدهم يضحكون على أنفسهم، حيث يستغلون هذه السمة لصالحهم ، فكل من جودى هوليداى، وإديث بانكر فى (كل من بالعائلة) (All in the Family) وفران دريشر فى (المربية) (The Nanny) استغلوا أنفيتهم فى عملهم.

فقد استطاع هؤلاء رسم البسمة على شفاه الآخرين، وقد حدث لي ذلك عندما جاءتنى فران دريشر فى مكتبى تطلب منى مساعدتها للتخلص من هذا العيب. فى الواقع، لقد ظننت أن أحدهم يريد أن يسخر منى بإرسالها، ولذلك قلت لها فى منتصف الجلسة :"حسناً يمكنك التوقف الآن عن الحديث بهذه الطريقة. من أرسلك؟" فأكدت لي أن هذه هى طريقتها فى الكلام وأن مديرها إيلان ريتش هو من أرسلها.

وقد عملت جاهدة معها للتخلص من هذه اللهجة، ونجحت فى ذلك بالفعل، ولكن الجانب السيئ هو أنها لم تجد لها وظيفة فى هوليوود بصوتها غير الأنفى، ولذلك عادت إلى طريقتها الأنفية القديمة، ونجحت فى كسب الملايين بمسلسلاتها الناجحة.

١٠- الأصوات الخشنة

سمعت رجلاً يتحدث في إحدى المناسبات الاجتماعية وكان صوته خشناً وأجش. لقد كانت تجربة غير مريحة، فقد اعتقدت أن هذا الرجل من الصعب جداً التعامل معه، واكتشفت بعد ذلك أنه صعب المراس ولا يهتم أحد به، وقد استرقت السمع لحديث زملائه عنه، فكانوا يتبادلون قصصاً غير جيدة عنه، وبدا أنه بخيل وغاضب ومتنمر ويتصرف دائماً بهذا الأسلوب، فقلت في طويتي :"كنت متأكدة من ذلك. لقد كان قاسياً وخشناً، وعدوانياً، ومسيطراً ودكتاتورياً".

كان هناك رجل يريد الزواج من " دين " فطلبت منى الاستماع إلى رسالة تركها لها على آلة الرد الآلية، لقد كانت لديها بعض التحفظات بشأن هذا الرجل، حيث اتصل بها ليدعوها للخروج معه، فلم تدرك ما أصابها، وانتابها شعور غير مريح تجاهه، وبعد استماعي إلى صوته، عرفت السبب ، فقد كان صوته أجش وقاسياً ويؤلم أذناى، رغم أنه استخدم كلمات محببة مثل "عزيزتي" و"حبيبتي" ولكنها لم تبد جميلة، وقد سألتنى "دين" عن انطباعى.

فأخبرتها بأنه لربما يحمل داخله الكثير من الغضب ومن النوع المسيطر والمتنمر فصاحت :"أجل" إنه كذلك" . هذا بالضبط ما شعرت به عندما التقيت به، إنه متحفز، فقد تنمر وتحفز مع النادل، ومع أطفاله وحتى معي أنا. إنه يغضب دائماً ويشكو باستمرار، وإذا لم تكن الشكوى من شريكه، فهي من زوجته السابقة وأطفاله، بصراحة، لقد سئمت هذا، ودائماً يعتقد أنه على صواب، إذ لا يشعر بسعادة إلا إذا سيطر على كل شيء."

لقد استيقظت وأدركت أنه ليس الرجل المناسب لها.

تلك السمات الشخصية ترجع إلى الطفولة، فقد وجدت دراسة غير رسمية أجريت على العديد من المدارس الابتدائية وما قبل المدرسة أن الأطفال أصحاب الأصوات الخشنة الغاضبين هم الذين يعتبرهم مدرسوهم من المتحفزين دائماً ، كما أنهم من أكثر الأطفال كرهاً من قبل ذويهم.

١١- الصوت الهامس المتكلف

عندما يستخدم الأشخاص الصوت الهامس،الجذاب، ذا النبرة الرائعة فى حديثهم معك، فهم بالتأكيد يدبرون لشيء ما، ومن المعروف أن الاستماع إليهم وهم يتحدثون بنفس هذه الطريقة ونفس هذا الصوت مع الآخرين يصيبك بشيء من الإحباط، وهذا أمر مهين، إذ يعتقدون أن بإمكانهم "إغواء" شخص آخر للقيام بما يريدونه، فالأنا لديهم مسيطرة ولديهم شعور مؤكد بأن بإمكانهم استغلال الآخرين لصالحهم. وتقول سوزان هايدن إليجين، أستاذة علم اللغة بجامعة سان دييجو: "إن هؤلاء الأشخاص لا يوثق بهم".

والجدير بالذكر أنك تدرك فوراً بمجرد سماع النبرة الجذابة، مدى زيف أصحابها ، وقد يستمرون فى استخدام هذه النبرة حتى لو وجدوا أنفسهم لا يحرزون أى تقدم مع الشخص الذي يحاولون إغواءه، ولكن لاحظ مدى تغير صوتهم وعودته إلى طبيعته، وحالته "غير الإغوائية" عندما لا يتجاوب معهم أحد.

لقد قام أحد أطباء الأسنان الذين أعرفهم بتعيين سيدة تمتلك هذا الصوت الهامس، لتعمل عنده كموظفة استقبال، وكان يعتقد فى أنها قد تفيده، ولكنه وجدها تقلل من شأنه، فلم يرض مرضاه بها، إذ أيقنوا أنها غير مسؤولة ولم تحدهم ثقة بشأنها فى تحديد مواعيدهم في اليوم المناسب

لهم، كما لم يثقوا في قدراتها على التعامل مع حقوقهم التأمينية أو ما يدفعونه بدقة.

١٢- أصحاب النبرات الشديدة الاهتياج والمجنونة

تتحدث أليس بسرعة ألف كلمة فى الدقيقة، وكأن فمها عبارة عن آلة لإطلاق الرصاص من حلقها، وهى دائماً مجهدة وفى حالة نفسية متوترة، والحياة بالنسبة لها سلسلة من قضبان حديدية تسير عليها بلا تفكير. لقد ضاعت قطتها وتركتك منتظراً لأنها لم تستطع الحصول على سيارة أجرة، وفقدت دفتر شيكاتها، ونسيت أهم أوراقها فى البنك.

هناك شىء ما دائماً ما تشعر به، وهى تلقى برسالتها فى صورة رصاص متتابع فى شكل كلمات فى وجهك، كانت أليس تبدو رائعة وجذابة، وشيقة فى البداية، ولعلك تطلع فى مغامرات أليس فى بلاد العجائب على ما يحدث فى البلدة التالية. ولكن هذا النوع من التواصل يجعلك تشعر بالإجهاد فى تبين النهاية التى سوف تفضى إليها.

هذا النوع من الشخصيات مستبد ومسيطر ويجب أن يكون هو محور الاهتمام. وليساعدك الله إذا فكرت أو حاولت تحويل دفة الحديث إليك أو تحدثت مع هذه الشخصية عن مشاكلك أو آلامك، ولتثق فى أنها لن تتعاطف معك مثلما كنت تفعل أنت، ففى الغالب، سيقع أمر من أمرين، أولهما، أنها ستعيد عليك مشاكلها وتقحمك فى الحوار، وثانيهما أنها ستنفجر فى وجهك إذا واصلت الحديث عن نفسك، فوجهة نظرها هى، من ذا الذى يهتم بك؟

وقد مرت دونا بذلك عندما حاولت أن تجعل أليس تشاركها فى مشكلة خيانة زوجها لها مع السكرتيرة، ولكن أليس لم تبذل عوناً كبيراً؛ حيث بدأت تحكى إلى دونا كل تجربة مريرة مرت بها مع أى رجل

"أساء إليها" فهى لم تبد لها أى نوع من التعاطف، ولم تسمح لها بالحديث، وقد أغضب هذا دونا كثيراً، التى أطلقت العنان لمشاعرها أمام أليس، وقد تحولت دفة الحديث لتتسم بالعنف، حيث اتهمت أليس، دونا بأنها أنانية ولا تهتم سوى بنفسها فقط، فى حين إنها تحاول "مساعدتها".

تلك الشخصيات دائماً ما تكون خارج نطاق السيطرة واستغلالية وأنانية جداً، فإذا لم يكونوا على علاقة بالموضوع، فهم لا يتعاطفون معك. ليس هناك أخذ وعطاءً فى علاقاتهم، والتقديرات تشير إلى أنهم يعانون من مشاكل عقلية ونفسية يجب علاجها.

ولقد اكتشف دارسو الصوت والمشاعر أن أولئك الذين يتحدثون بصورة سريعة يغضبون بصورة دائمة، فيبدو عليهم الضيق الدائم ممن حولهم وكأنهم فى صراع معهم. ويرتبط أسلوب حديثهم السريع الذى هو كطلق المدافع العنيف بحالة "الحديث المضغوط" التى نلحظها دائماً فى الأشخاص الذين يعانون من اضطراب نفسى، ولا يستطيعون السيطرة على اضطرابهم. وهنا عليك أن تدرك أن الذين يتحدثون بهذه الطريقة يكونون غير متزنين كيميائياً .

وهذا لا يعنى بالضرورة أن أصحاب الطريقة المجنونة والشديدة الاهتياج يعانون من اضطراب نفسى، والجانب الإيجابى فى هذا الأسلوب من الحديث يثير الآخرين ويشركهم فى الحديث، إذ يحفزهم على الاشتراك والتقدم فى مشروعاتهم، كما أن هذه الشخصيات تثير الابتهاج، لأنهم يجعلون من كل شىء حولهم أمراً شيقاً، ومن الممتع مراقبتهم، حيث تجذبك طاقتهم غير المحدودة، وحماسهم لكل شىء يقومون به.

والمشكلة الوحيدة هى أنهم لا يعلمون عن أى شىء يتحدثون، وقد لا تكون متابعتهم فى صالحك على المستوى المادى أو النفسى، لذا احذر من أن تتورط فى شىء لا تكون على علم به.

١٣- التحدث بصورة سريعة

إن أولئك الذين يتحدثون بصورة سريعة متحفزون دائماً، وعصبيون وربما غاضبون، فقد أشارت الدراسات إلى أنهم يشعرون بعدم الأمان ويعانون من التقليل من شأن ذواتهم، وهذا هو سبب تعجلهم فى كل شيء؛ ليخرجوا من الموقف بسرعة، ويفعلون هذا بصورة غير واعية، وربما يكون السبب، فى أعماق ذواتهم، أنهم يعتقدون أن الآخرين لا يهتمون بما يقولونه، أما لو كانوا يقدرون ذواتهم بشكل أفضل، فسوف يسعهم الوقت للسماح للآخرين بالاستماع إلى أهمية ما يودون قوله، وربما يكونون أيضاً مثالاً "للشخصية المثلى" "النوع أ" من الشخصيات، التى تعد طموحة، وواثقة ومصرة على الوصول لأهدافها، وإن كانوا يتحدثون دائماً بسرعة وبطريقه عدوانية.

والتحدث بصورة سريعة من أكثر أساليب الحديث الثمانية التى تسبب ضيقاً فى التواصل مع الآخرين، وكان ٦٥٪ من الذين أجريت عليهم دراسات جالوب بول لا يشعرون بالراحة مع أولئك الذين يتحدثون بصورة سريعة، فوفقاً لما قاله العالمان النفسيان د. ماثيو ماكاى و د. ماراثا ديفيد بجامعة كاليفورنيا بسان فرانسيسكو، فإنهم يجعلون الآخرين يشعرون بالقلق.

والكثير من المتحدثين على نحو سريع ينحدرون من أسر تتمتع بعدد وفير من الأفراد، فهم مثل أصحاب الصوت العالى الذين يحاولون إسماع من حولهم، وقد يرجع هذه إلى حالة الضوضاء التى يعيشونها. والمتحدثون بصورة سريعة يحاولون التكلم بسرعة حتى يقولوا كل شيء قبل أن يقاطعهم أحد.

وقد أشارت الدراسات إلى أن الأشخاص الذين يتحدثون بسرعة يحملون بداخلهم كماً أكبر من الغضب، فمن المحتمل أنهم يتعرضون لضغوط أكبر بسبب عيشهم فى بيئة تنافسية، مثل العائلات ذات الأعداد

الوفيرة أو المدن الكبيرة، وهذا يؤدى بدوره إلى هذه السرعة الزائدة فى الحديث.

١٤- النبرات المتحفزة (المثيرة)

المشكلة ليست فيما تقوله، ولكن كيفية قوله. اطلب من الآخرين أن يفعلوا لك شيئاً بأسلوب لطيف وسيفعلونه، فمن لا يحسن استخدام نبرة صوته سيستفز الآخرين، وينشأ عن ذلك عراك بالكلمات، وربما يتطور الأمر لما هو أسوأ، فيكون عراكاً باليد، وكما جاء فى أحد الكتب الدينية : "إن قوة الكلمة موجودة فى اللسان". وبالمثل فإنها موجودة كذلك فى نبرة الصوت التى يستخدمها الشخص.

والنبرة المتحفزة نسمعها دائماً من الأشخاص الذين يبحثون عن المشاكل أو العراك، إذ إنهم على استعداد دائم لأن يشيروا بأصابعهم نحو شخص آخر ويلقوا باللوم عليه، فهم ضحايا ويشعرون بأنهم قد تورطوا من قبل شخص ما، كما يبحثون دائماً عن شخص آخر لإلقاء اللوم عليه.

وأصحاب هذه النبرة الاستفزازية فى أصواتهم يتحدون الآخرين صوتياً، فكل ما يقولونه من خلال نبرة صوتهم "انتظر لحظة! حاول فقط أن تثيرنى". أو "حاول أن تقول شيئاً لا يعجبنى، وانظر كيف سأقرعك بكلماتى!" فنبرات صوتهم تثير لدى الآخرين شعوراً متحفزاً، لأن هناك من يتحداهم بلا سبب على الإطلاق، ورغم أن هذه النبرة يمكن أن يكون بها شىء من الأنين، إلا أنها تفضى إلى أن يعتقد الآخرون أنك متضايق منهم.

وتلك الطريقة فى الكلام يشار إليها فى بعض التجمعات الاجتماعية على أن أصحابها ذوو "موقف" "موقف متشدد" ينعكس فى سلوكهم السيئ، ودائماً ما يكون أصحاب هذا الصوت فى جدال مستمر مع

الآخـرين، وتـدل نـبرة صـوتهم وكـأنهم فـى صراع مستمر، فإذا لم يوافقهم أحـد عـلى مـا يقولونه ، يساورهم الشعور بأن الآخر مخطئ، بمعنى أن ما يقولونـه مـن خـلال نبرة صوتهم المتحفزة هو :"لا تحاول أن تتحدانى ـ أنا أعلم كل شيء ! فإما أن تتبع طريقى أو فلتفارقنى !".

ويعـانى هـؤلاء مـن نـار لفظـية دائمـة بداخـلهم، فإذا شاهدوا شيئاً لا يعجبهم، فالنار جاهزة للانطلاق فى أى لحظة عبر أفواههم لتحرق كل من حولهـم وأى شـيء فى طريقها، وأفضل نصيحة أقدمها لك عند تعاملك مع هـذا الشـخص صـاحب تلك النـبرة أن تـبقى بعـيداً عـنه بقدر المستطاع ؛ لتتجنب حروقاً لفظية من الدرجة الثالثة.

١٥- النبرة المتقطعة غير المترابطة

الشـخص الذى يتحدث بتلك النبرة يكون من النوع غير المرن، وصعب الإرضـاء، وبـالغ التعصـب، ويعـتقد أنه على حق دائماً ؛ إذ إنه يصر على رأيه ولا يسير مع التيار، وتصعب مساومته.

فهـو مـثل المـدرس الـذى يـدرس للصف الأول أو الثانى، ويتحدث مع الأطفـال فـى جمـل قصـيرة وبسـيطة، وفـى الغالـب إذا استمعت إلى هـذا الصـوت، فـإنك تعـود بالذاكرة إلى أيام المدرسة الابتدائية. لا يوجد شخص ناضـج يرغب فى أن يتحدث إليه أحد وكأنه طفل، ولكن لسوء الحظ، فإن هـؤلاء المـتحدثين أصـحاب النـبرة المتقطعة لا يدركون أن لهجتهم هجومية لأى شخص فوق سن الخامسة.

وقـد حـدث هـذا مع أحد زبائنى، وهو رجل أعمال ناجح جداً جاءنى فـى استشـارة، وفـى غرفة الانتظار تقابل مع إحدى عميلاتى، وهى ممثلة رائعـة كانـت قـد جـاءت مـبكرة عن موعدها، وتحدث الاثنان لفترة طويلة حتى جاء وقت دخول رجل الأعمال إلى مكتبى.

وكـان أول شـىء قاله لي بعد أن أمضى وقتاً يتحدث مع الممثلة : "كم هـذا محـزن، إنهـا سـيدة متعنـتة! يـا للخسـارة إنهـا تـبدو مثل الشخص المتعنـت، صعب الإرضاء، فكل ما تريده دبوساً للشعر وزياً ذا رقبة عالية، حـتى تؤدى الدور بصورة شيقة. عندما رأيتها ظننت أنها رائعة، ولكن بعد أن تكلمت، شعرت بأنها تتعالى عليّ وكأننى أقل منها".

لقـد كـان ما يقولـه هذا الرجل عن هذه الممثلة صحيحاً بنسبة ١٠٠٪، فقـد عـبر صـوتها عـن هذا كله، ولو علمت مدى نجاح وروعة هذا العازب لـتغير أسـلوبها معه، ولكننى سعيدة لأنها كشفت عن شخصيتها الحقيقية قبل أن يحدث أى شىء، لقد قرأ شخصيتها بصورة جيدة، إذ كانت سيدة متعنـتة ومسيطرة، وأدرك هو كل ذلك من لهجتها المتكلفة، والمتقطعة وغير المترابطة.

١٦- أصحاب المشكلة الأنفية ذوو الفم المغلق

أصـحاب الأنفية ذوو الفم المغلق يغضبون ويتحـكمون ويشكون على نحو أكـبر مـن الأنفـيين غير مطبقى الفم، وبالرغم من أن النوع الأخير يمكنه أن يحـول مشـكلة أنفيـته إلى دعوة إلى الفكاهة، إلا أن الأنفى ذا الفم المطبق لا يمكنه القيام بذلك، لأنه يعانى من ثورة غضب أكبر.

وقـد قالـت نيـنافوس الحائزة على جائزة أفضل ممثلة إنها عندما تقوم بتدريـب ممـثل أو ممـثلة عـلى دور بفيـلم ، فـأول سـؤال تطرحه عليه إذا لاحظـت إطـباقاً محكمـاً لفكه السفلى : "أى من والديك تشعر نحوه بغضب أكـثر ولمـاذا؟" وغالـباً ما تصيب المؤدى (الممثل) بصدمة، ويستمر فى الدفاع ويـنكر تمامـاً ، محـاولاً خلـق مشـكلة لا أساس لها من الصحة، ولكن بعد ذلـك، يعـترف والدمـوع تمـلأ عينيه، وربما ينهار ويبدأ فى قص أعوام من المشـاعر والغضـب المكـبوت نحـو أحـد الوالديـن، أو نحـو شخص ما سمم حياته.

وفـى الواقـع ينـتج عـن انقـباض الفـك، والفـم المطبق أثـناء الحديـث والأنـف، أنـنا نـنظر إلى هذا الشخص على أنه متعنت ومن النوع المتشدد، وغالباً ما يكون هذا تفسيراً دقيقاً لملامح شخصيته.

١٧- أصحاب النبرة المملة، الخالية من أى روح

نـراهم دائمـاً مكروهين، ولا يعبأون بالآخرين، ومنعزلين، ومتحفظين، ولا يـبدون اهـتماماً أو عطفاً تجاه أحد ، وهذه الاستنتاجات لا تبتعد تماماً عـن الحقـيقة، فهـم لا يـتعاملون مـع عواطفهـم، لأنهـم يبقون على مسافة عاطفية بينهم وبين الآخرين، خوفاً من أن يقتربوا أكثر.

وهـذه الحالـة تعكـس إحباطاً أو حزناً داخلياً، وتلك الشخصيات تبقى الآخـرين بعـيدين عنهم؛ لأنهم أيضاً يقللون من شأن أنفسهم، ويخافون أن يكتشـف الآخـرون ذلـك، كمـا أنهـم يخشـون أن يقحمهـم أحد فى مسألة عاطفـية، فـلا يستطيعون استخدام نبرة صوت متعاطفة، فيبتعد الأشخاص عنهم.

والحديـث مـع إحدى تلك الشخصيات يجعلك تظن أنك ربما حصلت عـلى رد فعـل مـا مـنهم، ولكـن لن يحدث هذا أبداً، فعادة، يصاب الذين يحـاولون ذلـك بالإحـباط والحـنق الشـديد، وربمـا يتولد إحساس بالرفض وعـدم القـبول إذا تكلمـت معهم، ويكون ذلك صحيحاً إذا حاولت أكثر من مـرة أن تتواصـل مـع هـذا الشخص. اعلم أنك لن تصل إلى شىء معه، وقد يـؤدى ذلـك إلى سـوء تفـاهم بيـنك وبيـنه؛ لأنه من الصعب جداً على مثل هـؤلاء الأشـخاص أن يفهموا رسالتك، وهم لا يقحمون مشاعرهم فى نبرات أصـواتهم، وبالـتالى، لا يسـتطيع الآخرون فهم نبرات أصواتهم غير الودود والتى من المفترض أن تعطى لهذا التواصل معنى خاصاً.

"إنه غريب. أنا لا أحبه. هل أنت متأكد أنه طبيعى ويتنفس وليس جثة؟ أنا لا أعرف شعوره نحوى وكأننى أتحدث إلى الحائط".

تلك كانت بعض التعليقات التى سمعها جون عن نفسه عندما كان فى الحمام. كان جون يمتلك شركة، والمشكلة الأساسية التى كان يواجهها هى الموظفون، فما من أحد يحبه، ولم يكن يعلم السبب، ولكن ذلك الحديث الذى استمع إليه صدفة كان بمثابة شىء فتح عينيه على إدراك السبب وهى نبرة صوته المملة.

يثير الأشخاص الذين يتحدثون بنبرات صوت مملة خالية من الروح غضب الآخرين، فلا تستطيع التواصل معهم؛ لأنهم يستنزفون طاقتك، كما لا تجد منهم أى رد فعل، فعندما تبدأ وتبذل مجهوداً للمبادرة بحوار معهم ولا تحصل على أى رد فعل، فإن هذا يشعرك بالضيق وبأنك أهدرت طاقتك.

عندما تكون وسط هؤلاء وتحاول أن تبدى وداً أكثر، لتحصل على أى نوع من ردود الفعل، فإنك تشعر بأنك أجهدت بشدة، ومرفوض وملئ بالغضب، لأنك لا تحصل على شىء.

فإذا كان هناك شخص تعرفه يتحدث معك بنبرة حيوية ومليئة بالود، وفجأة استخدم نبرة صوت واحدة مملة، فستصبح متأكداً من أن هناك شيئاً خطأ، ومن المحتمل أن يكون هذا الشخص متضايقاً منك أو من شىء ما فى حياته، أو يشعر بالإحباط.

هناك دائماً نص مخفى ملئ بالكراهية وغير مكتوب إذا كنت تتواصل مع نبرة صوت مملة، وهذا بسبب غضب دفين، فتلك الشخصيات عدوانية - سلبية تخفى الكثير من المعلومات، وليست مستعدة لتقديم المساعدة.

وغالباً ما يساء فهمهم؛ لأنهم لا يستطيعون أن ينقلوا ما يريدون قوله، فيبدون وكأنهم غير أمناء وجبناء.

١٨- النبرة اللطيفة الحلوة

أصحاب هذه النبرة ذوو وجهين يقولون شيئاً ويعنون شيئاً آخر. لقد كانت لورا صاحبة صوت لطيف وحلو ، حتى إنها فى كل مرة تتحدث فيها يمكن أن تصاب بغيبوبة سكر، فصوتها الغنائى يحمل نبرات ساحرة ومليئة بالكلمات الرائعة.

فهى تتعمد أن تبدو وكأنها موظفة مخلصة فى العلاقات العامة فى إحدى الشركات لتطعن زملاءها من الخلف، وذلك فى كل فرصة تتاح لها، لم يتحملها البعض وشكوها إلى رب العمل، ولكنه أيد موقفها، حتى ظهر له الأمر جلياً فى النهاية، لقد آذت لورا رئيسها بالاستيلاء على أكبر عميل له. حيث أخبرته أن بإمكانها القيام بهذا العمل أفضل وبسعر أرخص. ولقد تركت عملها فى الشركة بالعلاقات العامة، وذهبت إلى العميل الأفضل. الذى سرعان ما اكتشف أساليبها الاستغلالية وطردها.

من الصعب الوثوق فى شخص يبدو لطيفاً دائماً، فقد تشير أصوات من هم على نمط هذا الشخص ذات النبرات العالية إلى غضبهم الداخلى، ومن خلال عملى رأيت الكثير من هذه الشخصيات ومررت معهم بتجارب غير سارة، وأؤكد لكم أنهم بالفعل يتملكهم الغضب.

إنهم عدوانيون وسلبيون، ينقلبون عليك فى أى لحظة، ولا يمكن الوثوق بهم؛ لأنهم ببساطة ليسوا حقيقيين؛ فليس من الطبيعى أن تكون سعيداً فى كل الأوقات، ولطيفاً وودوداً، فهناك فيض كبير من المشاعر، الذى لا يعمل على وتيرة واحدة، حتى لو كانت هذه الوتيرة لطيفة.

وتلك كانت حالة لورا التى نجحت بأسلوبها المعسول ونبرتها الحلوة فى جذب صاحب العمل إلى صفها، إذ تنجز أعمالاً قليلة للغاية، ولكنها تؤكد دائماً بأسلوبها المعسول أنها موظفة مخلصة، وفى نفس الوقت تسرق أفضل عملائه.

لذا إذا استمعت إلى هذا الأسلوب الحلو المعسول، فافتح أذنيك ـ هناك نار بانتظارك داخل هذه الغلاية، أنصت جيداً إلى الرسائل ذات المعنيين والأساليب الملتوية، فما تسمعه لن يكون هو الذى ستمر به أو تجربه. تأكد من أن المشاكل فى طريقها إليك.

١٩- ارتفاع نبرة الصوت مع نهاية العبارات

يبدو صاحب هذا الأسلوب الصوتى وكأنه يطرح سؤالاً، حتى وإن كان يخبرك باسمه، فيبدو وكأنه يطرح سؤالاً: "مرحباً. أنا مارى جونز؟ أنا من مدينة كانساس؟" وغالباً تكون النساء هن صاحبات تلك النبرة أكثر من الرجال؛ لأنهن يترددن ولا يشعرن بالأمان أو يثقن فى أنفسهن. فكأنهن يصرخن فى المستمع بأنهن ليس لديهن ثقة بالنفس.

لقد كان لدى عميلة تعمل فى شركة منذ ١٢ عاماً، ودائماً ما تفوتها الترقية ولم تكن تعرف السبب، وأخيراً، أشار عليها أحدهم بزيارتى، وعندما جاءت علمت السبب، فرغم إدراكها لطبيعة شركتها جيداً، وكذلك المتوقع من وظيفتها، بدت وهى تتكلم خلال هذا اليوم وكأنه أول يوم لها فى وظيفتها، فمن الناحية العملية، بدت كل كلمة تخرج من فمها وكأنها تستأذن أو تسأل سؤالاً، وبينما نتحدث، أخبرتنى على حين غرة بأنها لم تكن متأكدة من أن بوسعها تحمل المسؤولية والعمل لساعات طويلة. لقد كانت تحب الشركة وبالتأكيد تسعى لزيادة دخلها، ولكنها لم تكن على يقين من أنها مستعدة للتقدم أم لا.

لقد كانت أماً لأطفال تربيهم بمفردها، مما سيحملها مسؤولية أكبر وبالتالى تحدياً أعظم، ولقد عكست نبرتها التى ترتفع مع نهاية الجملة وتساؤلاتها شكوتها النفسية بخصوص عملها.

ولكن بمجرد أن نتناقش فى قضايا أخرى خلال جلستنا، تتغير نبرة الصوت تماماً، إذ أصبحت منخفضة، وهذا يعكس ثقة أكبر بالنفس، وبالتالى لم تعد نبرة صوتها التساؤلية عالية، ولقد شعرت بثقة أكثر فى التقدم بوظيفتها، وتقبلت المسؤولية الأكبر، مما دفعها لاستئجار مربية للعناية بأطفالها.

ليس كل من يتحدث بنبرة صوت عالية مع نهاية الجملة يشعر بعدم الأمان أو يعانى من عدم تقدير ذاته، فلعله اعتاد طبقة الصوت التى كان يستخدمها وهو مراهق وفى بداية شبابه، وما من عيب فى ذلك. إنها مثل الحديث بلغة أجنبية شبابية تجعل الشباب يشعرون بالانتماء للمجموعة، ولكن إذا تحدث الشخص بهذه النبرة خارج مجموعة قرنائه، فستواجهه مشكلة ما.

٢٠- أصحاب الصوت البطئ والمتعمد

مثلهم مثل الأشخاص الذين يتحدثون بسرعة عالية، فالمتحدث ببطء يكون واعياً تماماً بشعور الآخرين، لأنه يعانى من عدم تقديره لذاته تقديراً جيداً، فبطؤه فى الحديث وتعمده ذلك يعود لعدم رغبته فى الوقوع فى الخطأ؛ ولكن ربما يكون مغروراً، ويتكلف فى نطق الكلمات، ويبدو صوته وكأنه يريد التأكد من أن المستمعين سيتلقون كل المعلومات.

ورغم ملاحظته أن من حوله ساورهم الشعور بالملل وبدأوا فى تغيير اتجاه عيونهم، إلا أنه يتجاهل ذلك ويستكمل الحديث، وهو بذلك يبعدك عنه. لأنه أنانى ومستغرق فى نقل رسالته إليك ولا يعبأ بك أو بتعبيرات

وجهـك أو جسدك، إنهـا رحلـة لإثـبات القوى ـ أسلوب وقح وعنيف فى تجاهل التفاعلات البشرية، وتصرف ملىء بالكراهية.

تلـك الشخصـيات بداخـلها حـزن داخـلى وغارقـة فـى ذواتهـا، ولقد ربطت الدراسات العاطفية واللغة بين الحزن والحديث البطئ.

مـن المهـم ألا نخلـط بين هذا الأسلوب فى الحديث وبين الطريقة التى يتكـلم بهـا الجنوبـيون الذيـن يـتحدثون عـلى نحو أبطأ من باقى الأقاليم؛ لأنهـم يمضـون وقـتاً أطـول فـى نطـق الحـروف المـتحركة، وستعرف الفرق عـندما تشـعر بالضيق وعدم الراحة إذا تم تجاهلك، وعندما لا يعبأ أو يهتم بك شخص ما.

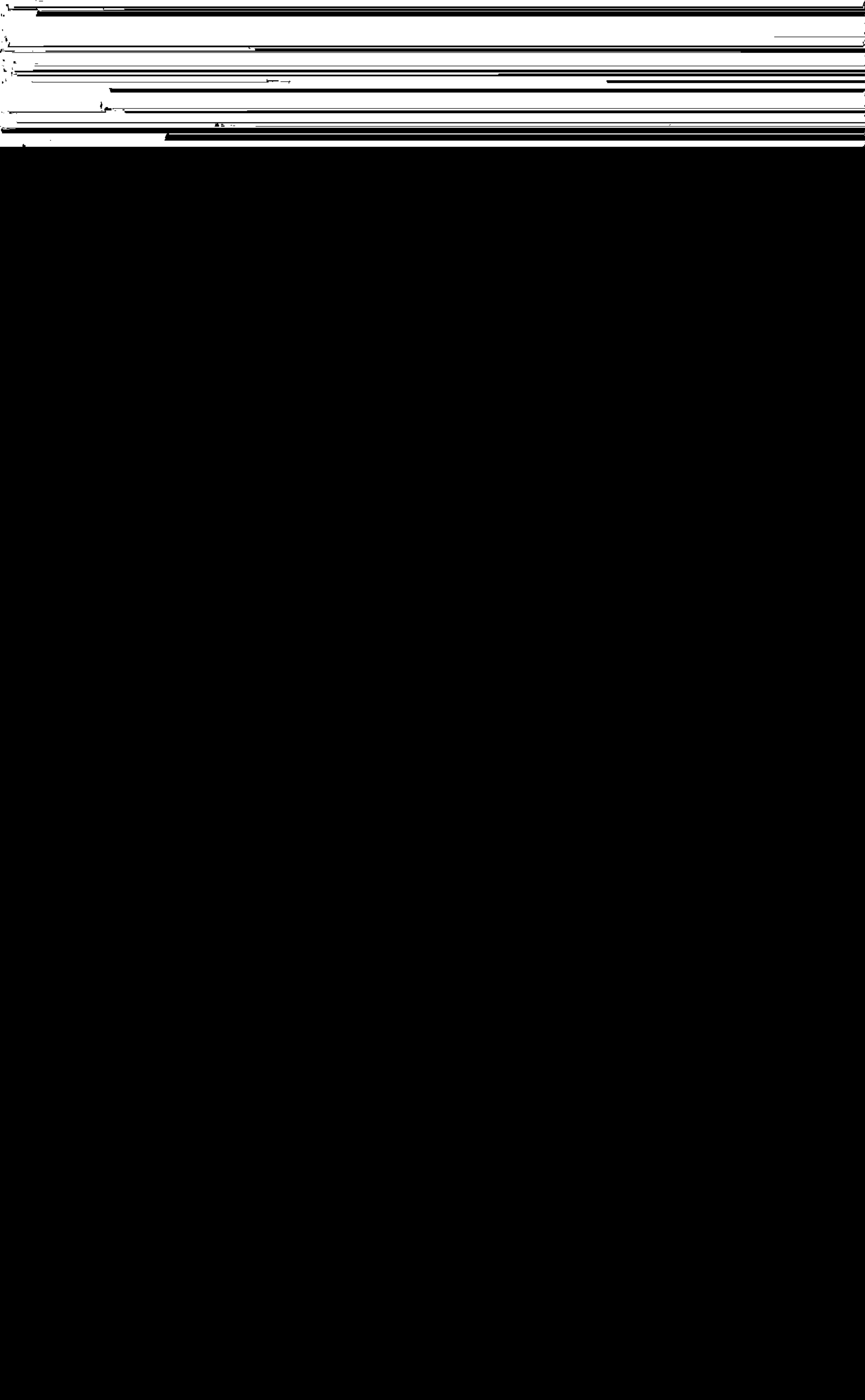
مـن المهـم ألا نصـف شخصاً يعانى من حالة عصبية أو يتحدث بصورة بطيـئة بسـبب تعاطيه بعـض الأدويـة بأنـه مـن أصـحاب الصـوت البطئ والمتعمد، ولكنه حالة مؤقتة.

اجعل صوتك ينقل الرسالة الصحيحة

بالرغم من أن نبرة صوتك تعكس شخصيتك، فهناك الكثير من المواقف الـتى ينقل فيها صوتك الرسالة الخطأ، وربما لا تملك تلك الصفات السلبية عـلى الإطـلاق، ولكـن فـى الواقـع، فـإن لديـك نوعية صوت معينة تعطى الآخرين الانطباع السلبى عنك.

يمكـنك أن تتعـلم كـيف تضبط صوتك على النبرة الصحيحة، لتكون ذا نـبرة واضـحة وثرية، عليك أن تتعلم أن تكون أكثر حماساً، ومرتبطاً نفسياً وعاطفـياً مـع من تتعامل معه؛ حتى يراك من حولك بأفضل صورة ممكنة، وهذا سيترجم إلى إبداعك فى عملك وفى حياتك الاجتماعية.

والآن بعد أن درسنا الشفرة الصوتية، فلننتقل إلى شفرة لغة الجسد.



الفصل السابع

فهم شفرات لغة الجسد

شفرات لغة الجسد هي عبارة عن مجموعة من الحركات، والإيماءات وطرق الكلام المميزة التي ترسل رسالات محددة في مواقف وظروف مختلفة، فإذا أنصت جيداً إلى الناس وراقبت حركات أجسادهم وتعبيرات وجوههم، فسوف تتعلم الكثير، سوف تتعلم إذا ما كانوا يكذبون عليك أم يقولون الحقيقة، وإذا ما كانوا يحبونك أم لا، وإذا ما كانوا يعنون ما يقولونه ويقولون ما يعنون أم لا.

في هذا الفصل، سوف أساعدك على أن تتعلم بعضاً من هذه الحركات وما تعنيه بعض الحركات، والوقفات والجلسات، أو الأوضاع.

فحص شفرات لغة الجسد

لكي تحدد ما يريد شخص ما إبلاغك إياه بالتحديد من خلال لغة الجسد، يتعين عليك أن تبحث أو تدرس عناصر متعددة للكيفية التي يتحرك بها هذا الشخص، وكذلك الطريقة التي يعبر بها عن نفسه.

١- هل يميل إليك هذا الشخص عندما يتحدث أو ينصت إليك؟

٢- هل يبتعد عنك أو يقترب منك عندما يتحدث أو ينصت إليك؟

٣- هل يغزو الشخص عالمك ؟

٤- أو هل يحتفظ بمسافة كافية تبعد بينك وبينه، ويقف بعيداً جداً عنك؟

٥- هل يحرص على أن تكون بينك وبينه مسافة كبيرة؟

٦- هل يعقد ذراعيه؟

٧- هل هذا الشخص من النوع المتململ؟

٨- هل يتقدم إلى الأمام ويرجع إلى الخلف بينما هو يتحدث إليك؟

٩- هل يضرب بقدمه ضرباً خفيفاً على الأرض أثناء التحدث إليك؟

١٠- هل تقرقع أصابعه؟

١١- هل فى طريقة وقوفه أو جلوسه نوع من الصلابة والصرامة والتكبر؟

١٢- أو هل طريقة وقوفه أو جلوسه فيها نوع من الهدوء والاسترخاء أو العصبية والانفعال؟

١٣- هل مزاجه هادئ ومستقر؟

١٤- هل يقلد هذا الشخص لغتك الجسدية ؟

١٥- هل يمشى مسترخياً ويتعثر فى مشيته؟

١٦- هل يمشي بسرعة وباندفاع قوي إلى الأمام؟

١٧- هل يبدو هذا الشخص مُتكلفاً؟

١٨- هل هو شخص قليل الحركة؟

١٩- هل طبيعته في التحرك أثناء التعامل مع الآخرين منغلقة وانطوائية؟

٢٠- أو أن طبيعته منفتحة ومرحبة أو اجتماعية؟

٢١- هل يتحدث إليك وهو يبعد رأسه وجسده بعيداً عنك؟

٢٢- هـل يسـند هـذا الشـخص رأسـه إلى يديـه بينما يتحدث أو ينصت إليك؟

٢٣- هل يميل إلى الأمام ناحيتك عندما ينصت إليك؟

٢٤- هل يقف على قدم واحدة؟

٢٥- هل دائماً ما تكون رابطة عنقه غير مربوطة بإحكام؟

٢٦- هل يميل برأسه إلى الجانب عندما ينصت إليك؟

٢٧- هل يهز رأسه بطريقة عصبية ولا يلتفت إلى الشخص الذي يتحدث معه؟

٢٨- هل يخفض أو يحنى رأسه؟

٢٩- هل يبعد رأسه عن كتفيه؟

٣٠- هل يندفع برأسه بحركة مفاجئة إلى الوراء؟

٣١- هل يهرش رأسه، وهو يتحدث إليك، خاصة مقدمة رأسه؟

٣٢- هل يعرق هذا الشخص كثيراً؟

٣٣- هل يهز كتفيه تعبيراً عن الاستهجان أو اللامبالاة؟

٣٤- هل يضع يديه على خصره؟

٣٥- هل يفتح ذراعيه؟

٣٦- هل يومىء بسرعة وعنف ؟

٣٧- هل يستخدم ذراعيه قليلاً أثناء الحديث ؟

٣٨- هل يلمس نفسه أثناء التحدث إليك ؟

٣٩- هل يومىء ناحية جسمه وهو يتحدث إليك ؟

٤٠- هل يقرص أو يفرك أنفه أثناء الحديث ؟

٤١- هل يفرك عينيه ؟

٤٢- هل يفرك / يهرش رقبته ؟

٤٣- هل يتعمد إخفاء يديه أثناء الحديث ؟

٤٤- هل يطبق قبضتى يديه على بعضهما البعض ؟

٤٥- هل حركات يديه متقطعة وسريعة أو عنيفة ؟

٤٦- هل يشير بإصبعه أثناء الحديث ؟

٤٧- هل يبقى هذا الشخص يديه مطويتين أو فى حالة انثناء ؟

٤٨- هل تكون راحة يديه مكشوفة وظاهرة ؟

٤٩- هل يُشبك يديه بإحكام أثناء الحديث ؟

٥٠- هل يستخدم يديه قليلاً أثناء الحديث ؟

٥١- هل حركات يديه زائدة أو مبالغ فيها ؟

٥٢- هل يعبث هذا الشخص أو هل تعبث هذه السيدة بشىء من المجوهرات التى ترتديها، أو هل يعبث هذا الشخص فى شعره وهو يتحدث ؟

٥٣- هل يقضم أظافره أو تقرقع أصابع يديه ؟

٥٤- هل يعبث هذا الشخص بإبهام اليد، أو يحرك أصابعه بشكل متكرر؟

٥٥- هل حركات اليدين قوية ومدروسة أو متعمدة ؟

٥٦- هل يشبك هذا الشخص أو يلامس أطراف أصابعه أثناء الحديث ؟

٥٧- هل يلمسك كثيراً وهو يتحدث إليك ؟

٥٨- هل لا يلمسك أبداً ؟

٥٩- هل يتميز بلمسة أقوى مما ينبغى ؟

٦٠- هل يصافحك بقوة وثبات ملحوظين ؟

٦١- هل يمتلك هذا الشخص طريقة مصافحة مبالغ فى قوتها ؟

٦٢- هل يصافحك بصورة ضعيفة ؟

٦٣- هل قدماه دائماً ما تكونان ثابتتين تماماً على الأرض ؟

٦٤- هل يضع قدميه فى مقابل وجهك عندما يتحدث إليك وهو جالس؟

٦٥- هل يهز قدميه عندما ينصت أو يتحدث إليك ؟

٦٦- هل يلف إحدى قدميه على الأخرى ؟

٦٧- هل يغلق أو يضم كاحليه أثناء الجلوس ؟

٦٨- هل يبعد ساقيه عن بعضهما البعض أثناء الجلوس ؟

٦٩- أو هل يشبك ساقيه ؟

٧٠- هل يضع إحدى ساقيه على الأخرى بحيث تكون ركبتاه متشابكتين ؟

٧١- هل يُربت هذا الشخص على فخذه مراراً وتكراراً أثناء الحديث ؟

٧٢- هل يضع إحدى ساقيه على الأخرى ؟

٧٣- هل يمدد ساقيه ويبعدهما عن بعضهما البعض ؟

٧٤- هل يقف على ساق واحدة ؟

٧٥- هل يمشى بخطى بطيئة ؟

٧٦- هل ينظر إلى أسفل أثناء المشى ؟

٧٧- هل يمشى وهو رافع ذقنه ، ويؤرجح ذراعيه بطريقة مبالغ فيها ؟

٧٨- هل يمشى بتروٍ وثبات ؟

٧٩- هل يمشى خائفاً، كما لو كان يمشى على قشر البيض ؟

٨٠- هل يمشى بخطى سريعة ؟

٨١- هل يمشى على أطراف أصابع قدميه ؟

٨٢- هل يتسم هذا الشخص بحركات أذرع قوية وآلية ويسير فى خطوات قصيرة ؟

٨٣- هل يتحدث وهو يمشى بسرعة، إلا أنه فى نفس الوقت مرفوع الرأس يهز ذراعيه بطريقة هادئة وبسيطة ؟

٨٤- هل يرتدى هذا الشخص زياً عتيقاً (لا يساير الموضة) ؟

٨٥- هل يُعد غير مهندم فى ملابسه وشكله ؟

٨٦- هل يرتدى ملابسه على أحدث موضة ؟

٨٧- هل يرتدى ملابس مثيرة أو فاضحة ؟

٨٨- هل يرتدى ملابس ذات ألوان فجة وتصميمات جريئة أو وقحة؟

٨٩- هل يرتدى ملابس ذات ألوان معتمة وتصميمات مملة؟

٩٠- هل ينتهج أسلوباً متحفظاً (محتشماً) فى ارتدائه للملابس ؟

٩١- هل هو متزمت فى ملابسه (يزررها ويحكمها أكثر مما ينبغى) ؟

٩٢- هل لا يجيد اختيار الزى المناسب فى الوقت المناسب ؟

٩٣- هل هذا الشخص متأنق ويجيد اختيار ملابسه فى المناسبات المختلفة ؟

٩٤- هل لا تميل أحوال وعادات هذا الشخص إلى النظافة المفضية إلى الصحة ؟

٩٥- هل هو مهتم جداً بالنظافة ؟

٩٦- هل يختار الشكل المناسب لتصفيف شعره ؟

٩٧- هل يغير دائماً لون وطريقة تصفيف الشعر ؟

٩٨- هل يرتدى شعراً مستعاراً أو يقوم بتصفيف شعره على أحد الجانبين، محاولاً بذلك أن يخفى الصلع الذى فى رأسه ؟

٩٩- هل هذا الشخص موسوس (أى يبالغ ويدقق بشدة فى نظافة الأشياء من حوله ؟)

١٠٠-هل تضع هذه السيدة الكثير أو القليل من مساحيق التجميل ؟

عندما تقرأ هذا الفصل، ستكتشف معنى ما سبق، وستدرك مدى ارتباطه بملامح شخصية الفرد.

قراءة لغة جسد المشاهير

فى مؤتمر صحفى عقده السيناتور جون ماك كين بمصاحبة جورج بوش، قال إنه سيؤيد الرئيس فى انتخابه لفترة رئاسية جديدة، ولكن على الرغم من ذلك كانت لغة جسده تقول أو تعبر عن شيء مغاير تماماً؛ فقد كانت تعكس مشاعر الألم والمرارة التى لا يزال يكنها بداخله تجاه

الرئيس بوش، وقد استشفت وسائل الإعلام ذلك وكانت تحاول باستمرار أن توضح التناقض بين لغة ماك كين الجسدية وبين كلماته؛ فقد لوحظ عليه التوتر والحدة من وجود الرئيس بوش، فلم يكن ذلك الشخص الهادئ دائماً. ولأننا نشاهد الأحداث العالمية وقت حدوثها، فقد أصبحنا على نفس مستوى ذكاء وسائل الإعلام والإعلاميين.

منذ عدة سنوات، كتبت مقالاً لمجلة كوزمو بوليتان (عالمية) حللت خلاله سلسلة من الصور لمجموعة من الأزواج المشهورين لتحديد أى من الأزواج سوف يستمران مع بعضهما البعض، معتمدة فى ذلك على لغة الجسد الواضحة فى الصور، وكانت هناك صور خاصة بالممثل جيم كارى وزوجته لورين هولي، وصور خاصة بـ بروك شيلدز الممثلة وزوجها آندريا أجاسى لاعب التنس، وصور للممثلة باميلا أندرسون وزوجها الموسيقى تومى لي، وإليكم مالاحظته :

كانت لورين هولي تمسك بيد جيم كارى بطريقة تعبر ببساطة عن انتهاء العلاقة الحياتية بينهما؛ فقد كان هناك كثير من التوتر العضلى فى ذراعيها ويديها بينما كانت تمسك بيد زوجها، فى حين إن جيم كان لا ينظر إليها، ولكن ينظر إلى الكاميرا فى اتجاه المعجبين به، فلم يبد أن هناك أى نوع من الاتصال والانسجام بينهما. فى الواقع، لم يمل كارى بجسده ناحيتها قط؛ فقد كانت هناك حدّة وتوتر واضحان جداً بينهما، لذلك لم أندهش عندما علمت بانفصالهما.

وهناك أيضاً حدة جسمانية وتوتر ملحوظان بين آندريا أجاسى وبروك شيلدز، والتناقض أو التعارض واضح جداً بين هذه الصور مع شيلدز والصور الخاصة بأجاسى مع حبيبته الجديدة لاعبة التنس شتيفى جراف، حيث يظهر كل واحد منهما فى حالة هادئة ومستقرة مع تقارب جسديهما من بعضهما البعض، مما يشير إلى ارتياح وتوافق كبيرين بينهما.

وفـى بدايـة العلاقـة بين باميلا أندرسون وتومى لي كانت الصور تعبر عـن توافـق وانسـجام تامين ؛ حيث إنهما كانا متقاربين جداً من بعضهما الـبعض فـى الصـور، ولقد انصب اهتمامى عند مشاهدة هذه الصور على ما إذا كـان هـناك أى شيء يمكن ملاحظته عندما بدأت درجة حرارة حبهما فـى الانخفـاض، ولكن لم يكن هناك شيء ملحوظ، وربما يكون انفصالهما للمرة الثانية بعد علاقة تحولت إلى عنف ونزاعات فى صالح كل منهما.

عـندما تـنظر فى المرة القادمة إلى صحيفة إعلانات، حاول أن تدرسها بعـناية، ولكـن بوجهـة نظر مختلفة. حاول أن تدرس الحركات والأوضاع الجسـمانية للأشـخاص، فمـا تلاحظـه سـوف يخبرك بالكثير والكثير عن كيفية شعور الناس بالفعل تجاه بعضهم البعض.

حـاول أن تـرى المسـافة الـتى تـبعد بـين زوجـين واقفـين إلى جانـب بعضهما البعض، ولاحظ وضع يديهما، وذراعيهما، وساقيهما. هل يميلان إلى بعضـهما الـبعض (كـأن يـتكىء أحدهمـا عـلى الآخر مثلاً) ؟ هل يبدو علـيهما الـتوتر أو الارتياح ؟ هل يقفان جنباً إلى جنب، أو أن أحدهما فى مقدمـة الآخـر ؟ إذا نظـرت بعـناية، سـوف تجـد الكـثير مـن المعلومات، وسـوف تكتشف أن ما يقرأ وما يسمع ليس بالضرورة أن يكون صحيحاً أو حقيقـياً حـتى ولـو كـان الأزواج المشـاهير أو المتحدثون بأسمائهم قد قاموا بالتأكيد على شيء ما لمرات عديدة، فسوف تجد أن العكس هو الصحيح.

أكـدت مقدمـة الـبرامج الحواريـة السابقة كيثى لي جيفورد على أنها سـامحت زوجهـا فـرانك جيفورد على خداعها وهو ما يعد مغايراً للواقع؛ حيـث لوحـظ علـيها وهى تجلس بجانبه خلال إحدى المقابلات مع ديان سـواير. الـتحدث بـلهجة فـيها شـيء مـن العـنف، كانـت تعـض عـلى شفتيها، ونتوء ذقنها بارز إلى الأمام فى موقف عدائى، واتسمت تعبيراتها الصـوتية بـالحدة الـتى كانـت تـتعارض بشـكل كـبير مـع كلماتها الرقيقة المتسامحة التى أرادت أن يصدقها العامة.

كذلك تعارضت كلمات فرانك مع ما أصدره جسده من إشارات، فقد رفض أن ينظر إلى كيثى، وقد بدا عليه تجمد المشاعر، ولم يتبادل معها إيماءات الحب، وكانت رسالته تقول : "إننى غاضب، وقد لاقيت ما فيه الكفاية من كيثى التى جعلتنى (أدفع ثمن) حماقتى بإذلالي ومعاقبتى أمام العامة".

الجسد لا يكذب

يخبرك جسمك بالكثير جداً عن نفسك وعن الآخرين، فالإيماءات، وأوضاع الجسم والحركات تعنى شيئاً ما ؛ لأن هذه الإشارات هى محاولة لإظهار المشاعر الدفينة وإخراجها إلى السطح. فى الواقع، توضح الدراسات أنه إذا حاولت أن تخفى مشاعرك، فسوف يرتفع ضغط الدم لديك.

وكما تعلمنا فى الفصل السابق، فإن كل إيماءة وحركة تعتبر رسالة واضحة تعبر عن مشاعرك، وإذا ما كنت تعلمها أم لا، فيمكن للغة الجسد أن تعزز أو تتعارض مع الرسائل الشفهية؛ لأن جسم الشخص يفصح عن مشاعره الحقيقية . لقد أفصح الرئيس الأمريكى السابق نيكسون عن مشاعره من خلال لغة جسده، فقد أوضح للآخرين أنه لم يشعر بالارتياح عندما تم توجيه سؤال صعب إليه؛ حيث قام بالالتفات برأسه وجسمه بعيداً عن أى شخص يمكن أن يسأله مثل هذا السؤال، فقد كان يبعد نفسه ببساطة عن السائل، مما جعله يظهر وكأنه شخص غير جدير بالثقة، فبملاحظة لغة جسده عرف الناس أن هناك شيئاً ما لم يكن صحيحاً، يريد إخفاءه.

منذ عدة سنوات، كنت أعالج ماريا، وهى طفلة تبلغ من العمر خمسة عشر عاماً وقد تأثرت بها بشكل كبير، ففى خلال الجلسات العلاجية،

ذُهلت ليس فقط من ذكائها، ولكن أيضاً من حركات ذراعيها ويديها المدروسة والمتروية، وكان هذا دليلاً على الشعور الإيجابى بالثقة فى النفس .

وقد تغير كل ذلك عندما حضرت والدتها إحدى الجلسات معها، وكأن ماريا قد تحولت إلى شخص مختلف، فقد اختلف وتغير سلوكها، حيث تدل رأسها على صدرها، ولم تستطع التطلع بعينيها فى عينى أو فى عين أمها، حيث جلست وهى واضعة يديها المطويتين على ركبتيها.

لقد أشفقت على ماريا؛ لأننى عرفت بالضبط ماذا كان يحدث، إذ كانت مُحرجة من وجود والدتها غير منضبطة السلوك (سلوكياتها غير أخلاقية) الشىء الذى كانت تشعر بأنه يقلل من شأنها، حيث كانت خائفة وتحاول أن تذعن لسلطة والدتها، فإذا بها تضحى بجزء كبير من ثقتها بنفسها.

وعندما لفت انتباههما لذلك، عرفت ماريا أخيراً أنها تشعر دائماً بعدم الارتياح فى وجود والدتها، فهى لا تستطيع أن تكون عند حسن ظنها، والآن وعندما فهمت ذلك، وعندما فتحت قنوات الاتصال بينهما تعلمت كل من الأم والابنة أن يتعاملا مع بعضهما البعض باحترام.

الميل إلى أحد الأشخاص أثناء التحدث إليه

عندما تحب شخصاً ما، فإنك تميل إليه، فهذه علامة على أنك تهتم به، فعندما تكون مهتماً بذلك الشخص بشكل كبير، فسوف يندفع الجزء العلوى من الجسم إلى الأمام بينما تتأخر الساقان إلى الخلف، وعندما يكون الشخص مائلاً على الجنب أثناء الجلوس، فذلك يعنى أنه يظهر مشاعر الصداقة تجاهك، وعندما لا تكون مُحباً لشخص ما، أو تشعر

بـالملل مـنه، أو لا تشـعر بالارتـياح إلـيه، فإنك تميل إلى الخلف، مبتعداً بجسمك عنه.

تعد حدود المكان الذى توجد فيه

كمـا أن الحـيوانات لديهـا قوانين خاصة بالبيئة التى يجب أن تتوافر للعـيش فـيها، فكذلـك البشر، فعندما يحتل أحد الحيوانات مكان حيوان آخـر، فـإن الأول يشعر بأنه مُهدد وربما يقوم بالهجوم على الآخر، ونفس الشـيء ينطـبق عـلى البشـر، فكل ثقافة لديها قوانينها التى تُملى وتوضح مـدى القـرب أو الـبعد الـذى يجلـس أو يقف على أساسه أحد الأشخاص بالنسـبة للأشـخاص الآخـرين، ولكـن إذا كنـت غريـباً وفـى زيارة لثقافة أخـرى، فقـد تكـون فكـرة جـيدة أن تـألف، وأن تتـبع العادات والتقاليد المحلية.

بغـض الـنظر عـن الـثقافة ، فإن الأشخاص الذين يتجاوزون حدودهم المكانـية إمـا أن يكونـوا ذوى سـلطة أو أنانـيين ، أو أنهـم لا يفقهـون ما يفعلـون، فعـندما يقـترب مـنك أحـد الأشـخاص بشدة ويبدأ فى التحدث إلـيك، فربما تتصرف بسلبية أو بطريقة ثورية، وربما تتراجع أو تنسحب حـتى تسـتمحى العـذر لنفسك، وربما تجد نفسك تعقد ذراعيك (طريقة لا إراديـة لحمايـة نفسـك) أو تـرتد بوجهـك إلى الوراء. أو تميل بذقنك على صـدرك. ربمـا تبدأ فى ضرب الأرض بقدمك ضرباً خفيفاً، أو تتململ بقلق وعصـبية، أو تغيير وضـعك تمامـاً، وربمـا تلاحـظ أيضـاً أن صـوتك أصبح متوتراً وتطلب منه أن يبتعد أو يتراجع.

وقـد أجريت عدة دراسات واختبارات على احتلال الشخص الحيزٍ أو المكـان الـذى يوجـد فـيه الشـخص الآخـر أثـناء التحدث إليه، فدائماً ما يتراجع الشخص الآخر، وذلك دليل على عدم شعوره بالراحة.

سوف يتعمد الناس فى الغالب الوقوف على مسافة قريبة جداً ، لأن ذلك يجعل الشخص الآخر على نسبة كبيرة من الوعى والإحساس بالنفس، فالقفز إلى المكان الذى يوجد فيه أحد الأشخاص يهدد الشخص الذى يشعر بأن مكانه قد تم احتلاله من الطرف الآخر، فربما يتراجع ذلك الشخص، ويبدأ فى التساؤل عن نواياك، فالوقوف على بعد مسافة قريبة جداً يضايق ويزعج معظم الناس، بغض النظر عما يقال، فهم لا يستطيعون طرد المشاعر السلبية التى قد تنتابهم تجاهك.

أخيراً، فإن الاقتراب من الشخص الذى تتحدث إليه يجعل ذلك الشخص يتخذ موقفاً دفاعياً ويبدأ فى التدقيق فى نظافتك الشخصية، مثل رائحة النفس أو رائحة الجسم، أو ربما ينفر من رائحة جسمك أو نفسك، من ناحية أخرى، إذا ما اقترب منك شخص يحبك أو من المكان الذى توجد فيه وهو يتحدث إليك، فربما لا يكون هناك أى تأثير سلبى، لأنك ترحب بذلك الشخص وباقترابه منك.

من المهم أن تلاحظ أن الشخص الذى يشعر بالسلطة أو القوة والثقة عادةً ما يشغل مساحة أكبر أثناء جلوسه مثلاً، فهو يفرد ذراعيه وساقيه، بحيث يشغل بذلك مساحة أكبر ، علي عكس الشخص الذى لا يشعر بالأمان أو الشخص الخائف الذى دائماً ما يعقد ذراعيه أو ساقيه فى بعضهما البعض، وينكمش فى مكانه حتى تشعر أنه كالجنين فى بطن أمه.

الوقوف على مسافة بعيدة جداً

أما الذين يقفون على مسافة بعيدة جداً أثناء تحدثهم إليك، فاعلم أنهم من النوع المتكبر والمتعجرف، أو أنهم يشعرون بأنهم أفضل منك؛ فهم لا يريدون الاقتراب منك، وربما يقفون أو يجلسون بعيداً عنك لأنهم

لا يحـبونك، وربمـا تضـايقهم أنـت بحقيقة من تكون، وماذا تقول، كيف تـبدو رائحتك، كيف يبدو مظهرك، وغالباً ما يشعر الذين يبعدون أنفسهم عن الآخرين بنوع من التهديد وعدم الأمان .

تقليد الحركات

إذا أردت أن تعـرف ما إذا كان أحد الأشخاص منجذباً إليك، فعليك أن تتـبين مـا إذا كـان يقلـد حركاتك، فإذا قلد أحدكما حركات وإيماءات الآخـر (مـثل عقـد السـاقين بشـكل منسـجم، ووضـع الـيدين عـلى الذقن وتشبيك الأصابع) فذلك معناه أن أحدكما أو كلاكما يحب الآخر، حيث إن تقلـيد حركات الشخص الآخر يعنى أن المُقلد يريد أن يكون مثل الذى يقلده لأنه يحبه.

التقدم للأمام والرجوع إلى الخلف

يوضح هذا السلوك أن الشخص قد نفد صبره، أو يشعر بالقلق، أو أنه يشـعر بعـدم الـراحة، وبالـتالى يـلجأ إلى هـذا السلوك للحد من قلقه بهذه الحركات العصبية .

ولـيس مـن الغريـب أن تـرى هـذا السـلوك فى الأطفال، خاصة هؤلاء الذيـن يعـانون مـن التفرد (الاسترسال فى التخيل تهرباً من الواقع) فهذا السلوك يلجأون إليه للتخفيف من الشعور بالقلق.

وعـندما يصـدر مـن البالغين يجعل الآخرين يشعرون بعدم الراحة لأن ذلـك يشـتت انتباههم ويحيرهم؛ حيث إنهم يفقدون تركيزهم فيما يحاول الشخص الذى يعانى من هذه الحالة قوله.

التململ

عندما يتحرك الناس بعصبية، فهم يخبرونك بعدة أشياء : إنهم ربما يشعرون بالعصبية والقلق، مما يشير إلى أنهم لا يريدون الوجود هناك، وربما يصاحب ذلك لىُّ اليدين المتشابكتين أو ضرب الأرض بالقدمين ضرباً خفيفاً، مما يعنى أنهم فى حالة قلق أو غضب شديد أيضاً، فعندما يشعر الشخص بعد الارتياح أو القلق يتجول فى المكان الموجود فيه حتى يشعر بمزيد من الراحة، أو يُنفس عن المشاعر التى بداخله.

عندما يشعر الناس بعدم الارتياح، ترتفع درجة حرارة أجسادهم قليلاً، ويبدأون فى الشعور بسخونة أكثر وشعور أكبر بعدم الارتياح، وربما يشعرون بحرارة (فى مكان ياقة القميص) وربما يتململون من رباط العنق، ويحاولون إرخاءه أو فكه.

إذن عندما ترى شخصاً فى حالة التململ هذه، فمعنى ذلك أنه يرسل إليك رسالة مفادها أنه يشعر بالقلق وعدم الارتياح بشأن شىء ما، وربما لا يريد قول الحقيقة، أو الانتقال من البيئة التى يعيش فيها.

إمالة الرأس

إمالة الرأس إلى أحد الجانبين يشير إلى أن ذلك الشخص مهتم وينصت جيداً إليك، فأنت بذلك قد حصلت على انتباهه الكامل لأنه يركز فيما تقول.

ربما تلاحظ أن الأطفال الصغار الذين لم يتعلموا الكلام بعد يصدر عنهم دائماً هذا السلوك (إمالة الرأس إلى أحد الجانبين) عندما تتحدث إليهم، فذلك يشير إلى أنهم منتبهون ومنصتون إلى ما تقول.

هز الرأس هزاً عنيفاً

يميل الذين ينصتون إلى شيء لا يسعدهم أو لا يرضيهم إلى هز رأسهم بعنف بعيداً عن الشخص الآخر، ويبدو أن ذلك رد فعل تلقائى لخلق حاجز بين هؤلاء الناس وبين مصدر عدم الراحة .

الإيماء بالرأس

أما الذين يومئون برؤوسهم دائماً وكأنهم يقولون نعم بذلك عندما تتحدث إليهم، فهم راضون وسعداء بما تقول، وهدفهم هو أن تشعر أنت بالارتياح، ولديهم رغبة قوية جداً فى أن يحبهم الآخرون، هذه الإيماءة بالموافقة تقول "أحببنى ـ أنا أوافقك فى كل شيء تقوله، إذن عليك أن تحبنى فى المقابل". هم دائماً أناس خائفون أو متزعزعون يخافون من رفض الآخرين لهم.

عندما يُميل شخص ما رأسه أو يؤرجحه أو يهزه من جانب إلى آخر، فربما يعنى ذلك أنه يعبر عن شكه أو نفوره ومعارضته لما قيل له، وربما يتحرك الرأس من جانب إلى الآخر كوسيلة لمحاولة وزن أو تقييم ما قيل لذلك الشخص ، ولمحاولة معرفة الموقف الذى سيتخذه فى الرد على هذا الكلام.

انحناء الرأس

إذا لم تكن فى احتفال دينى، أو من أحد البلاد التى تعنى فيها انحناءة الرأس إبداء الاحترام، فإن تلك الانحناءة تعنى أن ذلك الشخص غير واثق فى نفسه ، أو ربما يكون غير سعيد أو مُحبط، ولا يقدر نفسه حق تقديرها.

وكما ذكرت من قبل، كانت الأميرة ديانا قد اعتادت أن تحني رأسها عندما تتحدث. ظننت فى البداية أن ذلك إيماءة إذعان وخضوع، ولكنها استمرت بعد ذلك فى التحدث بتلك الطريقة، مما كان يعكس حالة عدم السعادة التى كانت تشعر بها، وربما كان يعكس ذلك أيضاً شعورها بالخوف وعدم الأمان كأميرة لويلز .

دفع الرأس للأمام

دفع الرأس للأمام يعنى أن هناك تهديداً على وشك الحدوث، وكذلك حركة نتوء أو بروز الذقن تعنى أنها حركة عدوانية تشير إلى أن الشخص مستعد لانتهاج أسلوب عدوانى لحل المشكلة التى تواجهه.

عندما يهز الشخص رأسه بعنف أو يرفعها بحركة مفاجئة ويردها إلى الوراء، فإن ذلك يعنى أنه يعبر عن ازدرائه لشىء ما أو غطرسته.

هرش الرأس

إذا لم يكن الشخص الذى يهرش رأسه يعانى من القمل أو من عدوى القراع، فإن ذلك يعنى أنه يشعر بالارتباك والحيرة وعدم التأكد من شىء ما.

ذات ليلة، كنت أعمل مع المؤلف الموسيقى الخاص بى فى إحدى الأغانى التى كتبتها، ولاحظت أنه بدأ فجأة فى هرش رأسه فى المكان الذى يوضع عليه التاج بطريقة قوية ونشيطة، فسألته : "أتشعر بعدم الارتياح للحن الذى وضعته لخاتمة الأغنية ؟"

فأجابنى :" أنت مُحقة، أريد أن أجرب شيئاً آخر مختلفاً وأكثر تأثيراً بالنسبة لنهاية الأغنية" فبملاحظتى له وهو يهرش رأسه، أدركت

أنـه لم يكـن مـتأكداً أو راضياً تماماً عما يفكر فيه، فقد عرفت أنه أراد أن يفعـل شـيئاً مخـتلفاً لـنهاية الأغنية، ولكنه فى نفس الوقت كان يفكر فى أنه ربما يضايقنى إذا عبر لي عن رأيه فيها .

إلـيك مـثالاً آخر : عندما تسأل شخصاً عن شيء، فإنه يهرش رأسه، وبذلك يخبرك أنه غير واثق من إجابة السؤال، لذلك فإن معظم الأشخاص يرغـبون فـى أن تطـرح السـؤال مـرة أخرى بطريقة مختلفة؛ حتى يفكروا ويفهموا جيداً ما تريد، حيث إن إعادة إلقاء السؤال بطريقة مختلفة يعطى الشخص الوقت الكافى للتفكير فى الإجابة عليه.

هز الكتفين استهجاناً أو لا مبالاة

عـندما يهـز الناس أكتافهم استهجاناً أو لامبالاة، فإن ذلك ربما يعنى أنهـم لا يقولون الحقيقة، أو لا يبالون، ربما يقولون أيضاً :"لا نعرف، أو لسنا متأكدين' أو " لا نصدقك".

فالشـخص الـذى يكذب يتبع هذا السلوك، فهو يهز كتفيه استهجاناً بسـرعة. فـى هـذه الحالة اعلم أن هذه الحركة ليست متعمدة أو مدروسة، وربمـا تعـنى شـيئاً مخـتلفاً تماماً عن عدم المبالاة، فما يقوله ذلك الشخص هـو : "لا أقـول الحقـيقة" فهـذه الهـزة السـريعة للكـتفين هـى محاولة لا إرادية فى التظاهر بالهدوء والثقة، ولكن ربما لا يكون هذا الشخص كذلك فى الحقيقة .

أمـا إذا رفـع كتفيه دون أن يهزهما استهجاناً، ولكن ظل رافعاً لهما، فإن ذلك يعنى "أنا غير مؤذٍ".

وضع الجسم : هل هو وضع مستقيم أو لا ؟

وضع الجسم يعكس كيف يشعر الناس تجاه الآخرين وكذلك تجاه أنفسهم، فالشخص الذى يثق فى نفسه نجد ظهره مستقيماً، وكتفيه تميلان إلى الوراء، ورأسه منتصباً، فهذا الشخص يقف بارتياح وثقة، ويكون ثقل جسمه على ساقيه، أما إذا جلس، فسنجد ساقيه وذراعيه غير متشابكتين بل فى حالة تمدد وانفتاح.

فالشخص ذو الوضع الجسدى الواثق من نفسه نجده يشعر بالثقة والارتياح، ويستخدم ذراعيه ويديه بنشاط وقوة وحيوية وشجاعة لتوضيح وجهة نظره أو للتعبير عما يجول فى خاطره، ويحاول التركيز على غيره، وكنتيجة لذلك، فهو يفقد الاهتمام بكيفية سلوكه وتصرفاته، ويصبح مهتماً بالآخرين، ولذلك فهو انفتاحى وليس انطوائياً، وواثق من نفسه ويشعر بالأمان، وهذه هى الصفات التى تجعله أكثر انجذاباً للآخرين ويجعل الآخرين ينجذبون إليه، حيث إن حالة الانفتاح والاستقرار والهدوء والارتياح تجعل الآخرين يشعرون بالارتياح، ومن ناحية أخرى تشير الأوضاع أو الأحوال المختلفة إلى مشاعر أخرى.

١- الحالة الأولى : المشى متثاقلاً

عندما يكون الشخص حزيناً، فهو يمشى متثاقلاً. وكتفاه المدورتان أو المستديرتان علامة أو دليل على الاستسلام، وعلى عدم الثقة بالنفس أو الشعور بالإحباط، وذلك يعنى أنه مُثقل بأعباء كثيرة، والذى يظل على هذه الحالة ربما ينسحب من أحد المواقف أو من الحياة بوجه عام، وربما يعنى هذا أيضاً أن ذلك الشخص غير مهتم بك أو بما تقوله، ولا يندفع

بقـوة إلى الأمام بل يتراجع دائماً إلى الخلف ـ حيث إن إظهار الهروب من المعركة هو رد الفعل المتوقع دائماً فى هذه الحالة.

وعـادة عـندما تكون كتفا هذا الشخص مستديرتين ويبدو أنه فى حالة استرخاء، يصاحب ذلك انطواء فى منطقة الصدر، لأن الأعضاء الداخلية تكـون مُحـبطة أيضاً، حيـث إنهـا غـير قادرة على منح الدعم أو المساندة اللازمين لتمكين الشخص من الكلام بصوت مسموع.

٢- الحالة الثانية : الاندفاع إلى الأمام بقوة

عـندما يـندفع الجسـم بقـوة إلى الأمـام مع امتداد الرقبة، تستطيع أن تكـون واثقـاً مـن أن ذلـك الشخص يشعر بالغضب، وربما يكون فكه بارزاً للأمـام، وربمـا تكـون قبضـتا يديـه مغلقتين، وسوف يظهر عليه أيضاً قدر كـبير مـن الـتوتر العضـلى؛ فهـذا رد فعل عدوانى، ويمكنك بسرعة القول بأنـه إذا مـا كـان فـى عجلـة مـن الأمـر ويمشى بسرعة مع اندفاع جسمه للأمام، فإنه بذلك غاضب جداً.

٣- الحالة الثالثة : الصلابة والصرامة

أمـا الشـخص الـذى يكـون فى حالة صرامة وصلابة أو حالة عدوانية عسـكرية عنـيفة تجده متشدداً وغير مرن فى قراراته ووجهات نظره، وهو دائمـاً يـرى الأشياء إما بيضاء أو سوداء، ودائماً ما يكون مؤمناً برأيه فقط، وذلك يجعله متسلطاً بطبيعته.

ربمـا أيضاً تجد ذلك الشخص يشعر بأنه دائماً أفضل من غيره، دائماً رافعـاً رأسـه، ويـنظر إلى الـناس مـن أعـلى، وهو يقدر جداً الدقة والإتقان والمحافظـة عـلى الـنظام ويواجه صعوبات فى مواجهة أو معاملة الآخرين الذين يختلفون معه فى هذه الصفات.

٤- الحالة الرابعة : التَّكلف

هـذا الشـخص يمـتلك طـبعاً متكلفاً وهو دائماً على وعى تام بالآخرين الذيـن ينظرون إليه، وهو من النوع الذى يمكن أن يلتقى بك ويمنحك قبلة على الخد الأيمن وأخرى على الخد الأيسر ، فقط ليلتفت حوله ويرى إذا ما كان هناك من يشاهد ما فعل.

وربمـا يظهـر أنـه مـتعال عـلى غيره، وهذا ينم عن شعور بعدم الأمان والـثقة بالـنفس ، فهـو يتصـف بالأنانـية وحب الذات، ويشعر بأن الدنيا تدور فى محوره هو فقط.

٥- الحالة الخامسة : حالة الانغلاق

الشـخص الذى لا يحبك أو لا يتفق معك فيما تقول سوف تجده غالباً يفعـل عدة أشياء، ستعرفها من خلال شكل جسمه، فهو ذو شكل منغلق، حيـث تجـد جذعـه ورأسـه منتصـبين ولكن فى نفس الوقت يعقد ذراعيه ويضـعهما فـوق صـدره، أمـا إذا كـان جالسـاً ، فـربما تجده واضعاً ساقيه المتشابكتين على ركبتيه.

٦- الحالة السادسة : حالة المحايدة

أمـا الشـخص الذى لم يكون رأياً عنك أو لم يتخذ قراراً بالنسبة لأحد المواقف، فتجده غالباً يطوى يديه أمامه إذا كان واقفاً، أما إذا كان جالساً فـتجده يطـوى أو يلـوى يديـه ويضعهما على فخذه، وسوف يُشبك ساقيه ويضعهما فوق ركبتيه وكأنه فى موقف من ينتظر ليرى ما سيحدث وتجده فـى حالـة انفـتاح، فـتجد رأسـه وجذعـه فـى حالـة انتصـاب وذراعـيه

مفتوحتين، أما فى حالة الانغلاق، فتجد يديه على فخذيه مع تشبيك الأصابع والساقين اللتين يضعهما فوق ركبتيه.

٧- الحالة السابعة : حالة الملل

عندما تجد الشخص يشعر بالملل أو عدم الاهتمام، فإنه سوف يستدير برأسه وجسمه بعيداً عنك، فإذا كان يميل بجسمه إلى الأمام، فسوف يرجع به إلى الخلف، وإذا كان جالساً، فسوف يمد ساقيه للأمام بدلاً من رجوعهما إلى الخلف وسوف يتخذ الجذع شكلاً أكثر انتصاباً.

وسوف تجده يشبك أصابعه واضعاً يديه على فخذه، وإذا ما أصبح أقل اهتماماً، فسوف يميل برأسه ويسنده على يديه.

عادة ما يميل الجسم إلى الخلف فى حالة الملل وتكون الساقان ممدودتين إلى الأمام، أما إذا كان الشخص واقفاً، فسوف تجد اليدين فى مقدمته، مع تشبيك الأصابع والاستدارة بالرأس بعيداً عن الشخص الآخر.

كُن قوى الذراعين

الطريقة التى يستخدم بها الشخص ذراعيه تخبرك بالكثير عن الكيفية التى يشعر أو ينفعل بها من الناحية العاطفية، وسوف أشرح لك العديد من أوضاع الذراعين، التى سوف تُبصرك بعض الشىء.

١- تشابك الذراعين

هذا موقف دفاعى يلجأ إليه الشخص عندما يشعر بعدم الارتياح أو عندما يريد أن يحمى نفسه، وربما يعنى ذلك أنه يبتعد عنك، فعندما لا يشعر شخص ما بالأمان، يحاول أن يشغل حيزاً أقل .

فإذا لم تكن درجة حرارة الغرفة منخفضة وبدأ هذا الشخص فى تشبيك ذراعيه؛ لكى يشعر بالدفء، فإنه إذ يفعل ذلك فى غير هذه الحالة ينكمش فى المكان الموجود فيه، أى يعانق نفسه، مما يعنى أنه يبعد وينأى بنفسه عن أى وضع آخر يمكن أن تعرضه عليه، هذا الموقف يمكن أن يكون مصحوباً بالعصبية والتوتر، فتشابك الذراعين ولفهما حول الجسم يعنى أن هذا الشخص يحاول إخفاء شيء ما.

فعندما ترى شخصاً فى هذا الوضع، فمعنى ذلك أنه ينسحب. وغالباً ما تجد بعض النساء ذوات النهدين الكبيرين أو اللائى يشعرن بعدم الارتياح فى مثل هذا الوضع.

٢- وضع الذراعين على الخصر

عندما يوضع الذراعان على الفخذ ويكون المرفقان بارزين من جانبى الجسم، فذلك يعنى : "ابق فى مكانك بعيداً عنى" أو "لا تتعامل معى الآن" فهذا كما يقول عالم علم الإنسان ديسموند موريس : "وضع مضاد للعناق" ويعتبر هذا دليلاً على الثقة الزائدة والاستقلال.

وفى أحد المواقف الاجتماعية عندما يريد شخص ما طرد شخص آخر من إحدى المجموعات، فربما يقول له ذلك عن طريق وضع ذراع واحدة على فخذ واحدة، وقد لاحظت ذلك السلوك فى إحدى الحفلات، حيث كانت هناك سيدة غيور جداً على زوجها، وفى كل مرة كانت تقترب فيها سيدة أخرى وتبدأ فى التحدث مع زوجها، كانت تحاول أن تبرز مرفق الذراع الأيمن الذى كانت تضعه على فخذها، وتستدير فجأة، بحيث تعوق السيدة الأخرى من الوصول إلى زوجها، وقامت عن عمد بضرب السيدة الأخرى بمرفقها، فهى بذلك تريد أن تخبرها بأن تبقى بعيدة عن زوجها.

٣- انفتاح الذراعين

تشابك الذراعين خلف الظهر يوضح الانفتاح، فالشخص فى هذا الوضع يشير إلى أنه يشعر بعدم حاجته لحماية نفسه، ففى أثناء سير أفراد العائلة المالكة البريطانية، حيثما يلتقون بعامة الناس، نلاحظ استقامة الجذع وانفتاح الذراعين، مما يوضح أنهم فى حالة استقرار وثقة وثبات.

يمثل ذلك الموقف نوعاً من الثقة، ويتبع تلك الطريقة الجنود، حيث يشبكون أذرعهم أسفل ظهورهم عندما يُؤمرون بالوقوف على راحتهم، فهم فى حالة استرخاء وانفتاح أو انطلاق وليس لديهم شيء يخفونه.

٤- انثناء الذراعين

فى كثير من الدول المتوسطية أو الشرق أوسطية، غالباً ما يدل انثناء الذراعين على الإعراب عن أشياء معينة خلال الحوار، كجزء من الاتصال الطبيعى بين الناس، ولكن انثناء الذراعين فى الدول الغربية ربما يعنى شيئاً مختلفاً تماماً : يعنى أن ذلك الشخص فى غير حالته الطبيعية، أو أنه منفعل جداً، أو أنه فى حالة غضب شديد.

وضع اليدين يعبر عن الحالة المزاجية

إن الوضع الذى تكون عليه اليدان يخبرك بالكثير عن الحالة المزاجية للشخص، وإليك بعضاً من هذه الأوضاع وماذا تعنى .

١- الأيدى الخفية

عندما يخفى الشخص يديه أثناء الحديث ـ كأن يضعهما فى جيبه، فمعنى ذلك أنه ربما يخفى معلومات قيمة، لا يريد البوح بها أو لا يريد

البوح بشىء شخصى على درجة كبيرة من الأهمية ، حيث لاحظت صديقى مارتى ذات مرة وسألته عن أحوال زوجته جينى ، فأجاب: "أوه، إنها بأحسن حال" وهو واضع يديه فى جيبيه، ثم حاول أن يُغير الموضوع الذى نتحدث فيه، واكتشفت بعد عدة أيام أنه هو وزوجته جينى كانا يعانيان من مشاكل تتعلق بزواجهما كادت تفضى إلى الطلاق.

٢- الأيدى الغاضبة

إغلاق قبضة اليد تعنى أن الشخص لا يُصرح بما يشعر به شفهياً، فعندما ترى شخصاً يتحدث وهو يغلق قبضة يده، فاعلم أنه غاضب أو ثائر جداً، وإذا كان إبهام اليد مختفياً، فذلك يعنى أنه يشعر بالتهديد والخوف أو القلق، حيث إن إخفاء إصبع الإبهام أثناء إغلاق قبضة اليد يعتبر وسيلة دفاعية، مثلها مثل تشابك الذراعين، أما الإشارة إلى شىء بإصبع السبابة أو القيام بحركات متقطعة تشمل هز اليد عند التحدث، فإن ذلك يعنى أيضاً أن الشخص يخفى غضبه.

٣- الأيدى الكاذبة

إن الشخص الذى لا يقول الحقيقة لا يستخدم يديه فى الحديث كثيراً، فربما يغلقهما، أو يطويهما أو يضعهما فى جيبيه. لاحظ مدى تشابك يدى الشخص المتحدث، فكلما شبك يديه أكثر، دل ذلك على شدة التوتر الذى يعانى منه.

عندما يقبض الشخص على شىء ما بإحكام، مثل المقعد، فإن ذلك دليل على أنه يحاول أن يخفى الحقيقة، والذى يخفى شيئاً بداخله دائماً ما يشعر بالقلق وعدم الأمان، ويحاول دائماً أن يحكم قبضته على

الأشياء، وبفعل ذلك، ربما يكذب أو يحاول تجنب المرور بمشاعر وانفعالات قوية.

٤- الأيدى الأمينة

عندما يكون الشخص صادقاً، فسوف تجد راحة يديه مفتوحة دائماً والأصابع ممدودة أو مفرودة للأمام، وهذا يعنى الانفتاح والاهتمام بالآخرين، فهذه الحركة الجسمانية تعنى القبول وتعنى أن الشخص يرحب بك وأنه على استعداد لتلقى وسماع أفكارك، وظهور راحة اليد دليل على أنه يمكن الاعتماد عليك من قبل الآخرين، وعلى العكس، أى أن الشخص الذى لا يُظهر ظاهر الكف أو اليد يدل على أنه ليس مُرحباً بالآخرين أو أنه غير اجتماعى بل منطوٍ على نفسه.

٥- الأيدى المُعبرة

عندما يكثر الشخص من التعبير عما يجول بداخله، أو عندما يكون فى حالة انفعالية عالية بشأن شىء ما يعتقد فى صحته، فسوف يلوح كثيراً بيديه وذراعيه أثناء الحديث للتعبير عما يشعر به، أما إذا كان غير مقتنع بشىء ما، فلن يحرك يديه وذراعيه كثيراً.

٦- الأيدى العنيدة

عندما تلاحظ أن إصبع الإبهام متوتر ومشدود وبقية الأصابع ممتدة للأمام أو منقبضة بحيث تغلق اليد ويبقى إصبع الإبهام ممدوداً، فإن ذلك يعنى أن الشخص متصلب فى مكانه ولن يتحرك منه أبداً، وسوف تمر بأوقات عسيرة أو سوف تستغرق وقتاً طويلاً لكى تقنعه بوجهة نظرك.

٧- الأيدى نافدة الصبر

يدل التنقير بالأصابع على المنضدة أو المقعد الذى يجلس الشخص عليه على نفاد صبره وعصبيته، وكذلك العبث بالأشياء مثل القلادة أو العقد أو الشعر ينم عن الشعور بعدم الأمان والتوتر والعصبية، وعلى أنه غير واثق من شىء ويحتاج لأن يلمس شيئاً ما فى متناول يديه لكى يشعر بالارتياح.

٨- الأيدى المضغوطة

قضم الأظافر وشد الجلد الميت أو البشرة الميتة، ولىّ اليدين أو تشبيكهما، والتململ كل ذلك دليل على القلق، هذه الحركات اللاإرادية هى ما يفعله الناس عندما يشعرون بالضغط، حتى ولو كان الاضطراب الداخلى غير ظاهر على من تتحدث إليه، وربما تكون هذه الحركات علامة على الغضب والإحباط.

٩- الأيدى الملول

ربما ترى الشخص المُحبط أو الذى يشعر بالملل وهو يشبك أصابعه ويلف إصبعى الإبهام حول بعضهما البعض، فهذه الحركة هى محاولة للتخلص من الملل.

١٠- الأيدى المسترخية

عندما يشعر الإنسان بالراحة، فإن ذلك ينعكس على اليدين، حيث تجد حركات اليد قوية ومدروسة، وغير آلية، فالشخص الذى يضع يديه

خلف رأسه ويضع ذراعيه على خصره، يدل على أنه يشعر بالاستقرار والأمان والارتياح النفسى .

١١- الأيدى الواثقة

دائماً ما يقوم الشخص الواثق من نفسه بتحريك يديه بطريقة تعكس الثقة بالنفس (فتلامس أطراف الأصابع لليد الأولى مع أطراف أصابع اليد الأخرى) علامة على الثقة بالنفس، وهذه الحركة يقوم بها المعلمون، والوزراء، والسياسيون، ورجال القانون، وجميع من هم مسؤولون عن نشر المعلومات، والمفاوضون.

اللمس

يحتاج كل شخص لأن يلمسه الآخرون، كما يوضح عالم علم الإنسان آشلى مونتاجو فى كتابه (اللمس) فقد تعنى لمسة رقيقة على الظهر، أو الكتف، أو الذراع أو اليد مساندة عاطفية من شخص دافئ المشاعر، ويعتبر لمس الشخص أثناء التحدث إليه شيئاً مفيداً؛ لأن ذلك يساعد على توجيه انتباه الشخص إلى نقطة هامة تتحدث عنها معه.

وهؤلاء الذين يلمسونك كثيراً ربما يخبرونك بالكثير عن مشاعرهم تجاهك وتجاه أنفسهم، وربما تكون علامة أو دليلاً عن الغيرة والسيطرة، وهناك أيضاً أشخاص يلمسون غيرهم كثيراً ؛ لأنهم فى حاجة قوية لأن يحبهم ويقبلهم الآخرون.

كان جو، المصور الفوتوغرافى البالغ من العمر ثلاثة وخمسين عاماً ، يلمس الناس كثيراً بعد الالتقاء بهم، فقد كان دائماً ما يضع ذراعيه حول ظهور الرجال بينما يروى لهم قصة ، ولأنه يشعر كثيراً بعدم الأمان، فقد

أراد أن يتأكد من أنه يجذب انتباه الناس إليه فى كل الأوقات، وليشعر بالاطمئنان والراحة يلمس من يتحدث إليه كثيراً ، مما يؤدى غالباً إلى استجابة الآخرين بشكل إيجابى .

بعض الناس لا تكون مشاعرهم دافئة أو يحبون اللمس مثل جو، إلا أنهم يلمسون الآخرين من باب ممارسة القوة، فهم بذلك يتنازلون ويتعطفون ويهبطون بأنفسهم إلى مستوى الأشخاص الذين يلمسونهم، وآخرون يستخدمون اللمس للشعور بالسيطرة والتفوق ـ خاصة إذا ما كانوا يشعرون بالغيرة، أو عدم الأمان أو بالتهديد من قبلك، وربما يستخدم البعض الآخر اللمس ليشعر بالقوة، ومن أفضل الطرق لاستعادة قوتك هى أن تخبر المفرط فى استخدام اللمس أنك تفضل ألا يلمسك.

لمس النفس

عندما يلمس شخص ما وجهه باستمرار، فربما يعنى ذلك أنه ليس بالضرورة يقول الحقيقة، وربما يشعر بعدم الارتياح وربما لا يريد رواية الحقيقة كاملة، أما تحريك اليدين تجاه الفم أو العينين مباشرة بعد الكذب فى الحديث، فإن ذلك يعنى أن الشخص يضع حاجزاً بينه وبين المستمع.

أما إذا لم يكن الشخص يعانى من نزلة برد بحيث يضغط على أنفه لينظفها ، فمعنى ذلك أنه يشعر بعدم الارتياح لموقف أو حدث معين.

دعنا نقول مثلاً إنك طلبت من أحد الأشخاص مساعدتك فى حمل مقعد ثقيل، فستجده قبل أن يرد عليك بالموافقة، قد تحركت يده نحو أنفه، هذه الحركة تدل على أنه لا يريد فى الواقع تحريك ذلك المقعد من مكانه، وهذا مشابه لما يحدث عندما يلمس أو يغطى الشخص فمه بعد

إخبارك بشيء ما، مما يعنى فى الغالب أنه غير صادق فيما يقول أو غير سعيد أو راضٍ عما قلته أنت .

وفرك العينين يعنى أن الشخص قد نال كفايته منك ويشير إليك بأن تتوقف عن فعل ما تقوم به، أما فرك أو هرش مؤخرة الرقبة فإنه غالباً ما يعنى أن الشخص يشعر بعدم الارتياح أو ربما يكذب فى حديثه، أو يخفى أفكاراً عن الشيء الصحيح الذى من المفترض أن يقوله ويكذب بشأنه.

الأشخاص الذين لا يلمسون الآخرين

الشخص الذى لا يلمس غيره عادةً ما يكون حاداً وعلى قدر كبير من الشعور بعدم الأمان، وربما يمتلك الكثير من العادات العصبية، ودائماً ما يخاف ويهاب الآخرين؛ فلا يشعر بالارتياح سواء بينه وبين نفسه أو الآخرين، فهو دائماً وحيد ومنفرد ومحب لذاته. أحياناً، يمكن أن نقول إن ذلك الشخص يعانى من انهيار عاطفى؛ حيث إن افتقار الشخص إلى اللمس فى مرحلة الطفولة ربما أدَّى إلى انهياره العاطفى كرد فعل على خبرات الطفولة أو ذكريات الطفولة المؤلمة.

الأشخاص ذوو اللمسة الصلبة

عندما تكون لمسة الشخص صلبة لدرجة أنها تؤلم الآخرين، فإن ذلك يعنى أنه يعبر عن شعوره بالمنافسة أو غضبه الدفين تجاهك، وتحتاج لأن تخبره بأن لمسته صلبه غير مريحة وغير مرحب بها أو غير مقبولة، فلتبقَ دائماً على مسافة بعيدة عنه.

المتصافحون بالأيدى

الطريقة التى يصافحك بها الشخص بيده تقول الكثير، فالشخص الذى يصافحك بطريقة مريحة وثابتة تدل على الثقة، وعلى أن هذا الشخص انفتاحى واجتماعى وليس لديه ما يخفيه؛ أما التصافح بقوة فدائماً ما يرتبط بالشخصية القوية، بينما يدل التصافح بضعف فى الغالب على الشخصية الضعيفة.

أما إذا ما حاول الشخص أن يصافحك باليد عن طريق الإمساك بأطراف أصابعك أو بطريقة ضعيفة، فإن ذلك يعنى أنه لا يستطيع الاتصال بك، فهو يخافك أو يشعر تجاهك بعدم الارتياح أو عدم الأمان.

ودائماً ما يكون الرجال غير واثقين من كيفية مصافحة السيدات، وفى محاولة للظهور باللطف والذوق، ربما يصافح الرجل المرأة بطريقة تنم عن الخوف، مما يدل على الافتقار إلى القوة، ومن ناحية أخرى فإن طريقة المصافحة التى ينتج عنها الشعور بالألم أو القوة تعبر عن أن صاحبها عدوانى، ويحاول أن يؤكد أنه شخص مسيطر.

حديث اليدين

يمكنك أن تعلم الكثير من الطريقة التى يستخدم بها الشخص اليدين أثناء الحديث؛ حيث إن استخدام اليدين خلال المحادثة يعتبر وسيلة أو دليلاً على الدقة فى الكلام أو وسيلة للتأكيد على نقاط معينة، أو تغيير موضوع الحوار، أو التوقف عن الحديث. والتغيير فى وضع اليد والإشارة واللمس، أو حتى رفع اليدين، كل ذلك يدل على معان معينة.

كما أن اليدين تخبرانك بالكثير عن الحالة النفسية أو العاطفية أو المزاجية للشخص، فالشخص الذى يتحدث بهدوء ولكن يغلق قبضة يده

ربمـا يكون غير صادق فيما يقول، وربما تكون تلك علامة على الغضب مما تقول، أو دليل على أن ذلك الشخص يكرهك.

وضع القدمين يعبر عن الحالة المزاجية

كمـا أن الـيدين والذراعـين تخـبرك بالكـثير عـن الحالـة المزاجـية للأشـخاص، فكذلـك الحـال بالنسـبة للقدمـين والسـاقين، فالقدمـان مـن الأجـزاء الأميـنة؛ حيـث تعكسـان مشاعرك وطريقة تفكيرك، فبينما يمكن للشـخص أن يـتحكم فـى تعـبيرات وجهه أو وضعه أو حركات يديه، قد يكون من الصعب جداً عليه أن يتحكم فى حركات القدمين.

١- القدم الأمينة

إذا كانـت قدما الشخص إلى جانب بعضهما البعض، ويضعهما بثبات عـلى الأرض، وهـو فـى مواجهـتك أثـناء التحدث إليك، فذلك دليل على صـدقه، وعـلى أنه اجتماعى ومتزن، وعلى العكس تماماً، إذا كانت القدم ترتكـز عـلى أطراف الأصابع أو على العقب، فربما لا يكون ذلك الشخص صادقاً فيما يقول.

٢- النقر بالقدم على الأرض

عـندما يـنقر الشـخص بقدمـه عـلى الأرض، فهـو بذلك يعبر عن قلقه ونفـاد صـبره وشـعوره بـالملل، فهـذه الحركة تعبر عن رغبة فى الهروب، ولسان حال ذلك الشخص يقول : "لا أريد أن أكون هنا".

٣- تشبيك القدمين

تشبيك القدمين هو حركة لا إرادية ودليل على شعور الشخص بالعصبية أو عدم الارتياح، وبغض النظر عن ارتياح الجزء الأعلى من الجسم، فإن ذلك الوضع دليل على العصبية.

٤- إغلاق أو تشابك الكاحلين

يقوم الشخص بضم الكاحلين عندما يحاول إخفاء شيء ما ويفعل ذلك بوضع أحد الكاحلين فوق الآخر، وربما يعنى ذلك أن هذا الشخص يخفى شعوره تجاه شيء ما أو يخفى معلومات معينة، ولا يريد البوح بها، حيث إنها وثيقة الصلة بالموضوع الذى يتحدث فيه.

هذه الحركة تدل أيضاً على التوتر وغالباً يفعلها الذين يريدون الذهاب لقضاء حاجتهم، وليس بالغريب أن ترى مثل هذه الحركة منتشرة بين المسافرين الذين يعانون من العصبية أو يشعرون بعدم الارتياح خلال إقلاع الطائرة.

قراءة لغة الساقين

الوضع الذى توجد عليه الساقان يبوح بالكثير جداً عن الأشخاص، فوضع الساقين ومكانهما يمكن أن يساعداك على تحديد ما إذا كان هذا الشخص صادقاً وواثقاً من نفسه أو طموحاً أو يشعر بعدم الأمان.

١- الساق الواثقة

الساقان المبتعدتان عن بعضهما البعض عندما يكون الشخص جالساً يشير إلى الانفتاح والثقة بالنفس، فعندما ترتدى السيدة التنورة، فإن الساقين تكونان مفترقتان قليلاً لأسباب واضحة، ولكن إذا ما كانت

الساقان منضمتين وكذلك الركبتان، فإن هذا دليل على الانفتاح أو الانطلاق والحرية، وعلى الشعور بالثقة بالنفس، أما إذا كانتا ثابتتين معاً على الأرض فى اتجاه الشخص الآخر مع انضمام الركبتين، فإن هذا دليل على الصراحة والأمانة، وتتضح صفات الثقة بالنفس فى كل من الرجال والسيدات إذا ما كانت الساقان مضمومتين، وكذلك إذا كانت إحدى الركبتين موضوعة مباشرة فوق الأخرى.

٢- الساقان الكاذبتان

عندما تكون إحدى الساقين موضوعة فوق الأخرى، فإن ذلك يعنى أن الشخص يعانق نفسه، وذلك يشير إلى أنه غير واثق من نفسه أو أنه ربما لا يقول الحقيقة بشأن شىء ما.

٣- الساقان اللتان يقول لسان حالهما (أخرجانى من هنا)

دعنا نفترض أنك تتحدث مع شخص ما يجلس فى مواجهتك وينظر إليك، مع اتجاه رأسه وجذعه إليك، ولكنه تصادف ونظرت إلى أسفل ولاحظت أن ساقيه وقدميه تتجهان إلى الاتجاه المعاكس لرأسه وجذعه، فذلك معناه أنه يريد أن يترك المكان ولا يرغب فى التحدث إليك؛ فحينما يشعر الشخص بعدم الارتياح إليك، تجد ساقيه تتجهان نحو الباب وهذا دليل على الرغبة فى الهروب.

حركة أخرى تدل على رغبة الشخص فى مغادرة المكان وهى ضرب ظاهر الفخذين فى حركة متكررة ومتناغمة، وسوف ترى أن الشخص الذى يفعل ذلك يدل سلوكه على رغبته فى الذهاب، إلا أنه لا يستطيع، وهو سلوك مشابه لضرب القدمين للأرض، الذى ربما يشير إلى رغبة فى

مغـادرة المكـان، وفـى الوقـت ذاته إلى تخوف من الظهور بمظهر الشخص غير المراعى للأدب أو الذوق.

٤- الساقان المستقلتان

أمـا الشـخص الـذى يجلس واضعاً إحدى ساقيه على الأخرى، فعادة مـا يكـون مسـتقلاً، حـراً، مـنطلقاً، غـير مقـيد بالشكليات أو الرسميات، وربمـا يكون قوى الإرادة ويميل سلوكه إلى التنمر على من هو أضعف منه، ويبدو أنه أنانى بعض الشىء ويحاول لفت الأنظار إليه.

٥- الساقان المبسوطتان

تظهـر القدمـان المبسـوطتان عـلى طولهمـا أمـام صاحبهما ـ سواء كانتا متقاطعـتين أم لا ـ اتصـافه بالهيمـنة، وقـد يكـون صـعب المراس ذا سلوك صارم، ويبدو أنانياً حين يحاول البروز عن الآخرين.

٦- الوقوف على ساق واحدة

إن وقوفـك عـلى سـاق واحـدة شىء محير، فربما ينظر إليك الآخرون عـلى أنك لا تشعر بالارتياح أو تشعر بالألم، ويقوم الشخص الذى تتحدث إليه بحركة لا إرادية هدفها الاهتمام أكثر باستشعار ما تقوله.

وغالـباً مـا يكـون الوقـوف عـلى سـاق واحدة عادة، ودائماً ما يكررها الأشـخاص بشكل روتينى، وربما تضايق هذه الوقفة الآخرين، وهى عموماً لا تدل على تمتع الشخص الذى يقوم بها بقدر كبير من الثقة بالنفس.

طريقة المشى

عادة ما يمتلك كل شخص طريقة مميزة فى المشى تكون معروفة للذين يـألفون أو يعـرفون ذلك الشخص، فربما تشاهد شخصاً يمشى فى اتجاهك أى قادمـاً إلـيك مـن مسافة بعيدة، فلا ترى ملامحه جيداً، ولكنك تعرف أنـه أحـد أصـدقائك أو أحـد أفراد العائلة، والآن سوف نرى كيف تعكس طريقة الشخص فى المشى حالته المزاجية.

١- المشية المحبطة

عـندما يشعر الشخص بالإحباط، سوف ينحنى رأسه، وسوف تتوقف حـركة كتفـيه، ونادراً ما ينظر إلى أعلى إلى حيث يسير أو يذهب، ودائماً ما تنظر عيناه إلى أسفل وتكون خطوته بطيئة جداً.

٢- المشية التى يقول لسان حالها "أنا جماع ذلك، أنا أفضل منك"

الشخص الذى يعتقد أنه أفضل من الآخرين عادة ما يمشى وهو مرفوع الذقـن متشابك الذراعين بطريقة مبالغ فيها، ونادراً ما ينظر إلى الآخرين، فهـو يشـعر بـأن الجمـيع يـنظرون إلـيه، ودائمـاً مـا يكون منتصب القامة لدرجـة التصـلب وصـدره بـارز، وتجـد سـاقيه تتميزان بالصلابة وتمشيان بطـريقة جريـئة وثابتة، وعادة ما يحدث الكثير من الضوضاء عندما يمشى حتى تكاد تسمع خطوات قدميه.

٣- المشية الخائفة

أمـا الشـخص الخائف أو غير الواثق من مشاعر الآخرين تجاهه، فإنه يمشـى عـلى أطـراف أصـابعه، حـتى لتشعر أن ردفيه بارزتان من الخلف

فهو غير عدوانى، وربما لا تسمع صوت قدميه بينما هو قادم إلى الغرفة، لأنه يمشى بهدوء شديد، فهذه مشية مترددة وليست جريئة.

٤- المشية الصارمة أو الصلبة

عادة ما يمتلك الشخص الصارم المتصلب أو العنيف مشية تعكس شخصيته، فهو يمشى سريعاً، وعادة ما تكون خطواته قصيرة وحركات ذراعيه عنيفة ومتصلبة، فتراه وهو يمشى كأنه إنسان آلى .

٥- المشية الواثقة

أما الشخص الواثق من نفسه، فيمتلك طريقة خاصة فى المشى تتسم بالحيوية والنشاط، فهو ينظر إلى الناس ويبتسم إليهم بينما هو يمشى. وتكون قامته منتصبة ورأسه مرفوعاً وتكون الذراعان موضوعتين إلى جانبى الجسم فى المكان الطبيعى بطريقة هادئة ومتزنة.

ما ترتديه

بالإضافة إلى قراءة لغة حركات الجسم وأوضاعه، يمكنك أن تتعلم أيضاً الكثير من طريقة ارتداء الناس للملابس.

١- الملابس التى عفى عليها الزمان

إذا كان الشخص يرتدى ملابس مهلهلة، لا تساير الموضة، أو غير مناسبة له، فذلك إنما يدل على أنه لا يستطيع شراء ملابس جديدة أو أنه لا يساير الزمن الذى يعيش فيه.

٢- الملابس الشعثاء

إذا كانت ملابس الشخص متسخة ومليئة بالبقع أو كريهة الرائحة ، أو شعثاء، فإن ذلك دليل على عدم ثقته بنفسه أو عدم تقديره لذاته .

٣- الملابس المسايرة للموضة

أما الشخص الذى يرتدى ملابس على أحدث موضة، فهو دائماً ما يهتم بآراء الآخرين فيه، وربما يمتلك رغبة قوية فى أن يكون مهندماً أو ربما يشعر بعدم الأمان، ولذلك يرتدى ملابس أنيقة لكى يختفى وراءها.

٤- الملابس المثيرة

أما الشخص الذى يرتدى ملابس مثيرة أكثر من اللازم أو ملابس عارية وكاشفة فهو الشخص الذى يبحث عن لفت الانتباه إليه، وهؤلاء يكثر وجودهم فى هوليود، حيث إن هناك الكثير من الرجال والنساء الذين يريدون جذب الانتباه أو لفت الأنظار إليهم، وكلما زادت درجة إثارة الملابس، دل ذلك على الرغبة فى لفت الأنظار، وربما يكون الشخص الذى يتبع هذا الأسلوب يشعر بعدم الأمان أو الاستقرار العاطفى وهو يحاول أن يعوض تلك المشاعر بلفت الأنظار إليه.

٥- الملابس الصارخة

أما الشخص الذى يرتدى ملابس ذات ألوان صارخة وإكسسوارات تصرخ قائلة "لاحظنى/ شاهدنى" فيشعر بعدم الأمان، وهو يحتاج بشدة إلى لفت الانتباه إليه، كما أنه عديم الثقة بالنفس ، ومن ناحية أخرى،

فإن نصوع الألوان علامة طيبة، فهى تدل على أن الشخص سعيد، وفى حالة مزاجية عالية، كما أنها تدل على الابتكار والتجديد.

٦- الملابس المملة

وعلى العكس تماماً ، فالشخص الذى يرتدى ملابس ذات ألوان مملة وموديلات متحفظة، غالباً ما ينفر من أن يراه أحد، فهو دائماً خائف وخجول، ولا يريد أن يلحظه أو ينظر إليه أحد.

٧- الملابس محكمة الأزرار أو المتحفظة أكثر من اللازم

أما الشخص الذى يرتدى ملابس نظيفة وأنيقة ولكنها متحفظة أكثر من اللازم ربما تشير إلى أنه يهتم بالنظام والنظافة، أو إلى أنه شخص صلب وغير مرن، فهذا الشخص من النوع الذى يقوم بكى الملابس الداخلية، وهو لا يستطيع أن ينجز أى شىء إذا لم يكن كل شىء حوله نظيفاً ومرتباً .

٨- الملابس غير اللائقة أو غير المناسبة

أما الشخص الذى لا يرتدى ما يتلاءم مع المناسبات المختلفة، فإن هذا يدل على أنه غير ملتزم، أو متمرد، وهو يحتاج إلى الاهتمام به، فمثلاً السيدة التى ترتدى ملابس مثيرة فى العمل تشعر بالذنب من هذا السلوك.

والشخص الذى يرتدى الملابس غير المناسبة ربما يكون شخصاً محباً للقتال أو ذا طبيعة عدوانية، أو ذا رغبة فى السيطرة على المواقف، فهو

باتباعه هذه الطريقة في ارتداء الملابس، يوضح رغبته فى التنمر على من هو أضعف منه، مما يدل على شعوره بعدم الأمان.

٩- الملابس اللائقة المهندمة

والشخص الذى يعرف كيف يختار ملابسه فى المناسبات الاجتماعية وفى غيرها إنسان اجتماعى وتعاونى وانفتاحى، فهو دائماً يحترم الآخرين ويحترم الموقف الذى يمر به، وربما يضيف ذلك الشخص بعض الإكسسوارات الفريدة المتميزة إلى ملابسه، أو يختار نوعية جيدة جداً من الأقمشة، فذلك يعكس تفرد وتميز شخصيته ويعكس حبه أيضاً للموضة، ويدل على تمتعه بالشعور بالصحة والإيجابية والثقة بالنفس، وربما يفعل الشخص ذلك من أجل فتح باب مناقشة مع الآخرين حول الملابس أو الإكسسوارات التى يرتديها، حتى يستطيع الآخرون مثلاً مبادلته الحديث وفتح حوار معه.

الأناقة والنظافة الصحية

الطريقة التى يتأنق بها الناس تقول الكثير جداً عن شخصياتهم.

النظافة

إن الشخص المهمل فى نظافته عادة ما يعانى من فقدان الثقة بالنفس، وربما يشعر بالإحباط أو لا يهتم بما يعتقده الآخرون، فهو يعيش دائماً فى عالمه ولا يأبه بأى دليل على أن رائحته كريهة، وربما تطرح أحد الأشخاص أرضاً إذا ما شمها، أو لا يعتقد بأنه يحتاج إلى استخدام

مـزيل للعـرق، ودائمـاً مـا تـرى وسـخاً على جانبى عينى هذا الشخص ، أو بقايا طعام على وجهه، أو لعاب (رُضاب) على شفتيه عندما يتحدث.

يجب أن تعلم أن النظافة تتضمن وتقتضى الثقة بالنفس.

أناقة الشعر

يعتـبر الـرجال الذيـن يسـتخدمون شـعراً مسـتعاراً أو يصـففون الشـعر بتوجـيهه إلى جانـب الـرأس مـن الذيـن لا يشـعرون بالأمـان ولا يمـتلكون الجرأة، فهم دائماً ما يُخفون الأشياء ، وليسوا انفتاحيين أو صرحاء بشأن أنفسهم.

وعـلى نحـو مشـابه، فـإن السـيدات اللاتـى يغـيرن من قصة أو شكل الشـعر ولونه دائماً ما يجدن فى ذلك تعبيراً عن عدم رضائهن عن أنفسهن وأنهـن يبحـثن عـن هويـتهن، وهـن بذلـك يعـانين أيضاً من الشعور بعدم الأمان وعدم الثقة بالنفس.

أمـا الـرجال والسـيدات الذيـن يصـبغون الشـعر بألوان غير تقليدية أو يصـففونه بأساليب غير معتادة ـ مثل حلاقة رأسهم من جانب واحد وترك الشـعر المتدلى مـن الجانـب الآخر ـ فذلك يعنى أنهم يصرخون ويصيحون من أجل أن يلحظهم الآخرون .

أناقة الأظافر

السـيدة ذات الأظافـر الطويلـة المُقـلمة غير العملية ربما تشير إلى قولها للآخـرين "لاحظونى، انظروا إليّ" أما الشخص الذى يقضم أظافره، فعادة مـا يـدل عـلى شـعوره بالعصـبية والقلق وعدم الأمان : ويُعد ذلك التشويه

للنفس شكلاً من أشكال تحطيم الذات، بمعنى أنه ينفس عن غضبه أو عدوانه الدفين عن طريق إيذاء نفسه.

الوسوسة فى التأنق

الأناقة فى المظهر تدل على أن الشخص يعتنى بنفسه، ولكنه إذا كان موسوساً وشديد التدقيق فى الأناقة بحيث ينبغى لكل خصلة شعر أن تكون فى مكانها الصحيح طوال الوقت، فذلك دليل على صلابته وعدم مرونته وعدم شعوره بالأمان.

على سبيل المثال، فإن السيدة التى تحرص دائماً على إعادة وضع مساحيق التجميل على المساحيق الموجودة بالفعل على الوجه تدل على عدم شعورها بالثقة والأمان، أذكر ذات يوم عندما كنت طالبة شابة فى الجامعة أن نشب لدينا حريق فى المدينة الجامعية ذات صباح، ورفضت إحدى الشابات التى تعيش فى المدينة أن تترك غرفتها إلا بعد أن وضعت مساحيق التجميل على وجهها، فهى بذلك غير واثقة بنفسها وفضلت أن تموت فى حادث حريق على أن يراها الناس "بوجه خالٍ أو عارٍ".

من ناحية أخرى، عندما لا تضع المرأة مساحيق للتجميل، فهى بذلك تدل على أنها ربما لا تهتم بمظهرها أو ربما تكون طبيعية، وعملية أو فظة من النوع الذى يقول لسان حاله "ما تراه هو ما تستطيع الحصول عليه" وهى الحقيقة .

والآن نحن على استعداد لمناقشة آخر الشفرات الأربع وهى شفرة الوجه.

الفصل الثامن



فهم شفرات الوجه

ربما تكون قراءة لغة الوجه أو الجسم للشخص هى أفضل جهاز لقياس الحالة المزاجية من الكلمات التى ينطق بها ، فكما ذكر سيجموند فرويد : (ذلك الذى يمتلك عينين يرى بهما وأذنين يسمع بهما ربما يقنع نفسه بأنه لا يوجد إنسان يمكنه الاحتفاظ بأحد الأسرار، فإذا كانت شفتاه صامتتين ، فقد تنطق أطراف أصابعه، ويظهر عليه ما يدور بداخله فى كل نظرة تنظرها إليه، مما يفشى السر الذى بداخله).

وكما أنه يوجد هناك تسرب لفظى، يوجد أيضاً تسرب وجهى، فربما يحاول الشخص أن يتظاهر بشىء ما، ولكن خلال جزء من الثانية يبوح وجهه بما يدور بداخله، كما قال فرويد : "إن من المستحيل إخفاء المشاعر الحقيقية" .

لقد أخبرتنا الوجوه بالكثير عبر القرون، منذ أعمال رمبرانت وفيلاسكس إلى الصور التى التقطها الصحفيون ومصورو شرائط الفيديو، فالتعبيرات التى شاهدناها فى الصور القديمة قد طبعت فى ذاكرتنا للأبد، فمن ذا ينسى الشعور الذى كان ظاهراً على وجه لي هارفى أو سوالد عندما

أطلق جاك روبى النار عليه، أو الخوف والألم الذى كان ظاهراً على وجه الفتاة الفيتنامية الشابة، كيم فوك، عندما كانت تجرى وهى تصرخ من الرعب بعد القبض عليها إثر سقوط وابل من مادة النابالم عليها أثناء الضربة الجوية الفيتنامية، أو صورة الفرحة والبهجة التى ارتسمت على وجه لاعبة الجيمانيزيوم مارى لو ريتون عندما فازت بالميدالية الذهبية الأولمبية، وقفزت لتعانق مدربتها بيلا كارولي التى ارتسمت على شفتيها البسمة، أو التعبير عن الحزن والإذلال الذى كان واضحاً على وجه الرئيس كلينتون عندما اعترف للشعب بأنه لم يكن صادقاً بشأن ما قاله عن علاقته (بتلك المرأة) وأنه فى الواقع كان على علاقة غير مشروعة بها، فليس هناك شك فى أن هذه الصور المعبرة للوجه وغيرها الكثير توضح لنا ما يحدث أو ما يدور بداخل الناس.

فحص شفرات الوجه

إليك بعض الأشياء التى يجب التدقيق فيها عندما تحلل تعبيرات وجه أحد الأشخاص.

١- هل يمتلك الشخص نظرة ثابتة وينظر إليك دائماً ؟

٢- هل يندر نظر الشخص إليك عندما يكون قريباً منك ؟

٣- هل يقلد الشخص ابتسامتك أو إيماءة رأسك فى نفس الوقت الذى تفعل فيه ذلك ؟

٤- هل يتسع بؤبؤ العين عندما ينظر الشخص إليك ؟

٥- هل تتجمد نظرات العينين عند أحد جانبيهما عندما يبتسم إليك الشخص ؟

٦- هل تبدو العينان حزينتين، حتى ولو كانت الشفتان تميلان إلى الابتسام؟

٧- هل العينان مفتوحتان لأقصى درجة حتى وكأنك ترى بياضهما فوق قزحيتهما بينما يكون الفك متدلياً ؟

٨- هل يمتلك الشخص عينين واسعتين، وهل تتراجع الشفتان فى وضع أفقى ؟

٩- هل الأهداب السفلية للعين مشدودة ومتوترة، وهل الحاجبان يتخذان شكلاً مقوساً ؟

١٠- هل هناك نظرة متوترة للشخص، بينما تقترب الأهداب العليا والسفلى من بعضهما البعض ؟

١١- هل ينظر إليك لفترة طويلة من الوقت نظرة مضطربة ؟

١٢- هل تصدر عن الشخص نظرة ناعمة وطبيعية بينما ينظر إليك ؟

١٣- هل تلاحظ أن نظرة الشخص ثابتة فى اتجاهك أثناء تحدثه إليك دون النظر إلى أى شىء آخر، ولو للحظة واحدة ؟

١٤- هل يُضيق عينيه ويُجعد جبهته بينما يرفع فجأة أحد حاجبيه، كما لو كان يشك فى شىء ؟

١٥- هل يرفع عينيه إلى أعلى فى اتجاه السقف عندما يتحدث إليك؟

١٦- هل ينظر إليك الشخص من الجانب كما لو كان لا يريد أن ينظر إليك بشكل مباشر ؟

١٧- هل ينظر إليك شزراً وهو يخفض رأسه أثناء التحدث إليك ؟

١٨- هل ينظر إلى أسفل ويتجنب النظر إليك عندما يكون موجوداً معك فى نفس المكان ؟

١٩- هل هناك نظرة ثابتة ومتحجرة فى عين الشخص الذى تتحدث إليه بينما هو فى حالة هادئة ؟

٢٠- هل هناك ارتعاش فى عين الشخص الذى تتحدث إليه ؟

٢١- هل يغمز بعينيه أكثر من اللازم أثناء الحديث ؟

٢٢- أهوَ أول من يقطع التواصل بالعين ؟

٢٣- هل يرفع حاجبيه ويُحدق بعينيه عندما يقوم بتحيتك ؟

٢٤- هل يُقطب حاجبيه ؟

٢٥- هل يخفض حاجبيه ويُطبق الشفتين معاً، ويوسع فتحتى الأنف عندما يتحدث إليك ؟

٢٦- هل يتثاءب الشخص عندما يتحدث إليك ؟

٢٧- هل يقوم بابتلاع ريقه بصعوبة ؟ أو هل تلاحظ أنه يغُص بعدما تذكر شيئاً جيداً عن نفسك ؟

٢٨- هل يُظهر الشخص أسنانه، ويبرز خديه، ويحرك جانبى شفتيه إلى الأعلى عندما يبتسم ؟

٢٩- هل يبتسم ابتسامة زائفة أو ابتسامة متوترة ؟

٣٠- هل يبتسم دون سبب ؟

٣١- هل يغطى الشخص فمه بيديه عندما يتحدث ؟

٣٢- هل يعض على شفته العليا ؟

٣٣- هل يلعق دائماً شفتيه ؟

٣٤- هل هناك تجعد فى الخدين وشد فى أحد جانبى الفم عندما يبتسم الشخص بحيث تبدو ابتسامته غير صافية ؟

٣٥- هل هناك احمرار فى الخدين ؟

٣٦- هل هناك تدلٍ أو ارتخاء فى الخدين ؟

٣٧- هل تبرز الذقن للأمام عندما يتحدث الشخص ؟

٣٨- هل هناك انكماش فى الذقن ؟

٣٩- هل يسند الشخص ذقنه بيده ؟

٤٠- هل يقوم بضرب ذقنه ضرباً خفيفاً ؟

٤١- هل يرفع ذقنه بحيث يبدو أنه ينظر إليك من أعلى ؟

٤٢- هل يحُك ذقنه إلى جانب أجزاء وجهه الأخرى ؟

٤٣- هل يلمس الشخص أنفه عندما يتحدث ؟

٤٤- هل يُجعد أنفه، بينما يتحدث إليك ؟

٤٥- هل يرفع أنفه إلى أعلى عندما يتحدث إليك ؟

٤٦- هل يهرش الشخص المكان الموجود خلف أذنه ؟

٤٧- هل يشد أذنه أو شحمة أذنه ؟

٤٨- هل يقرص أو يفرك أذنه بإصبعى الإبهام والسبابة ؟

٤٩- هل يبدو على وجه الشخص العزلة والتحفظ والجمود (الوجه الخالى من أى تعبير)؟

٥٠- هل يبدو على الوجه الحيوية والحماسة والنشاط عندما يتحدث إليك ؟

٥١- هل يُعبر وجه الشخص عن الارتياح والسعادة بينما يتحدث إليك؟

إن الهدف من هذا الفحص هو أن تكون على وعى تام وبمنتهى الدقة بما تعبر به وجوه الأشخاص عندما يتحدثون إليك، فالنظر إلى الفروق الدقيقة لتعبيرات الوجه وللسلوكيات بوجه عام يمنحك ملامح مختلفة تماماً عن الوجه، وهى تلك الملامح التى لم تكن تدركها أو تعرفها من قبل، وسوف يساعدك ذلك فى أن تصبح قوى الملاحظة .

والكثيرون منا لا يدركون أنهم على معرفة بلغة الوجه بصورة جيدة جداً، وعلينا أن نثق تماماً فى هذه المعلومة ، على أية حال، فإن وجه الشخص كلوحة إعلانات تعلن عن حالته المزاجية، وهو الشىء الذى لا يحتاج لكتابة أى كلمات عليه لمعرفة ما يدور بداخله، بغض النظر عن الخلفية العرقية أو الثقافية، فكلنا نتشارك أو نتقاسم نفس تعبيرات الوجه لمختلف المشاعر والانفعالات، ويمكننا التعرف على هذه الانفعالات بصرف النظر عن خلفية صاحبها (ثقافته، بلده ، اللغة التى يتحدث بها) وقد أوضحت الدراسات أنه حتى الأطفال يمكنهم التعرف على تعبيرات الوجه، لأنهم مارسوا وجربوا هذه التعبيرات بأنفسهم .

وسوف أناقش من خلال هذا الفصل، ماذا تعنى مختلف تعبيرات الوجه، وكيف يعبر الناس عن مشاعرهم من خلال لغته، وسوف يتناول هذا الفصل أيضاً أهمية إيماءات وتعبيرات الوجه التى ذكرت فى الفحص؛ ليساعدك ذلك على أن تصبح خبيراً فى فك شفرته.

تناقض تعبيرات الوجه مع الحالة المزاجية

أوضح الباحثون أن ٥٥٪ من التعبيرات غير الشفهية تكون عن طريق الوجه، فيمكن للشخص قول الكلمات بصراحة وأن يسمعك كل ما تريد أن تسمعه بلهجة معبرة ودقيقة وحاسمة جداً دون أن يتكلم، وذلك من خلال تعبيرات وجهه، ولكن إذا كانت هذه التعبيرات متناقضة مع ما قيل من قبل ذلك الشخص، فربما لا يكون قد ذكر أى شىء .

منذ عدة سنوات، التقيت بزوجين من الأزواج فى حفل كوكتيل ولاحظت أن الأربعة يحكون أسنانهم ببعضها البعض، ويقبضون فكهم ويبتسمون ابتسامات زائفة، وكلما تحدث الناس، يحملقون إلى بعضهم البعض بطريقة باهتة خاملة، على الرغم من أن المحادثة أو الحوار نفسه كان شيقاً، وبدأت أشعر بعدم الارتياح لأننى شعرت بأن هناك توتراً بينهم، لذلك فقد شرعت فى التقرب منهم لأتحاور معهم .

وفـى وقـت لاحـق مـن تلـك الليلة، لاحظـت عـلى زوجـين منهما أن سلوكهما قد اختلف تماماً، فقد بدا على وجهيهما الارتياح وبدت تعبيرات الوجه أسعد وأكثر حيوية وإشراقاً، فبدت ابتسامتهما حقيقية وصادقة، ولم أعد ألاحظ توتراً وشداً فى حركات الفكين.

وسـألتهما بـبراءة : "أيـن صـديقاكما ـ الـزوجان الآخـران اللـذان كانـا معكما" ولم أفاجأ بإجابتهما على هذا السؤال .

قالـت الـزوجة : "الحمـد لله أنهما غادرا المكان" فهما الاثنان يعتقدان أنهمـا يعرفان كل شىء ، ولكن لا يمكن أن تعرفى أبداً ما عسى أن ينتهى الحـال بأحد الأشخاص فى يوم من الأيام، فقد سمعنا أن جو قد تم ترقيته وأصبح مديراً للقسم الذى يعمل به جيم زوجى، لذلك كان علينا أن نتعامل معه هو وزوجته بلطف ورقة .

أكـدت كـلماتهما مـا لاحظته فى السابق، فقد كان جيم وزوجته يخيم عـلى وجهيهما التوتر لأنهما يتحدثان مع جو وزوجته، وكنت كلما توقفت إلى جانبهما أدركت ذلك .

جاذبية الوجه

تعتـبر العـين مـن أكـثر الأعضـاء قـدرة عـلى التعـبير عما يدور بداخل الشخص، فهى تخبرنا أننا محل اهتمام أحد الأشخاص أو ربما العكس.

كـيف يمكـنك معرفة مـا إذا كـان شخص ما يحبك فعلاً ؟ ذلك يمكن معرفـته من خلال الطريقة التى ينظر إليك بها، فإذا كان الشخص يحبك، فسوف ينظر إليك كثيراً، أما إذا كان يحبك كثيراً، فسوف ينظر إليك أكثر مـن ثـلاث نظـرات فـى الثانـية الواحدة، أضف إلى ذلك اتساع بؤبؤ العين (إنسـان العـين) فعـندما يتسـع اعـلم أن ذلك إشارة على رد فعل عاطفى أو انفعالى إيجابى .

أما الشخص الذى يتجنب النظر بعينه إلى الأشخاص الذين يتحدث إليهم، فإما أن يكون خجولاً جداً أو أنه يخفى شيئاً ما، وربما لا يستطيع النظر إليك لأنه يحاول إخفاء أنه منجذب إليك، وعندما ينظر إليك الشخص نظرة ثابتة، فإن ذلك يعكس شعوره بالهدوء والأمان والثقة بالنفس.

هناك نظرات أخرى تخبرك إذا ما كان الشخص منجذباً إليك أم لا، أول نوع من هذه النظرات هو النظرة العابرة، عندما ينظر الشخص ناحية اليسار ويلقى نظرة شاملة على وجهك، ثم ينظر ناحية اليمين، ويكرر هذه الحركة بدون تركيز أو استقرار عينيه عليك.

نوع آخر من النظرات هو عندما يرفع الشخص حاجبيه وتبدأ عضلات الوجه فى الارتخاء، مع ارتخاء الفك السفلى قليلاً، مع بقاء الشفتين مغلقتين أو مطبقتين وبذلك يبدو النصف الأسفل من الوجه أطول. هذا هو مظهر الشخص الذى يحبك ولكنه قد خاب أمله بسبب عدم مبادلتك له نفس الاهتمام.

كلنا قد سمعنا عن هذه المقولة "التقليد هو أصدق وسيلة للتملق" ولذلك فإذا وجدت أن أحد الأشخاص يقلد ابتسامتك أو إيماءة رأسك فى نفس الوقت الذى تفعل فيه ذلك، أو يضع يده أسفل ذقنه بعدما تكون قد فعلت نفس الشىء فى نفس الوقت، فتأكد من أن ذلك الشخص معجب بك أو يحبك.

كلما قام الناس بفعل هذا، أحب بعضهم بعضاً، وعندما تلاحظ وجود زوجين فى المكان الذى تقف فيه، فعليك أن تنتبه جيداً لكيفية تقليد أحدهما الآخر وعدد الحركات المشابهة أو المشتركة بينهما، فإذا كان (الزوج والزوجة) يتبادلان الابتسام والإيماءات بنفس الطريقة، فربما يدل ذلك على حب هذين الزوجين لبعضهما البعض حباً جماً.

معرفة المشاعر عن طريق قراءة تعبيرات العين

ذهبت رومانا إلى أول زميل جامعى لها وكان شخصاً اجتماعياً يحب الاختلاط بالناس، وكانت فى البداية عصبية وخجولاً، حتى إنها كانت تبحث فى أنحاء الغرفة عن وجه ودود، فرأت كيفين ، الذى نظر إليها مباشرة وابتسم، فتلاقيا وبدأ كل منهما فى التحاور مع الآخر، ومن خلال المحادثة، كان كيفين ينظر إلى رومانا دائماً ويبتسم ، وقد أعجبها ذلك، وبدأت تشعر بالارتياح والأمان تجاهه، وشعرت بالرضا التام عن انسجامهما معاً.

وفجأة، جاء داريل وهو صديق حميم لكيفين ولم يكن قد التقى به منذ فترة طويلة، وبدأ يحييه بحماسة ونظر بفضول إلى رومانا وبدأ فى التحدث مع كيفين، وعلى الرغم من محاولة كيفين إشراك رومانا فى الحوار إلا أن داريل لم يكن حتى ينظر إليها.

وكلما تحدثت، نظر داريل بعيداً، وأخيراً فهمت رومانا الرسالة، فإنها لم ترق داريل ولا يريدها أن تكون إلى جانب صديقه، فكلما أحببنا الشخص نظرنا إليه، وعلى العكس، كلما كنا لا نحب أو لا نشعر بالارتياح إلى شخص ما، كانت الرغبة فى عدم النظر إليه قوية.

العيون الكاذبة

إذا كان الشخص يبتسم لك، فإنك تعلم إذا ما كان صادقاً أم لا بالنظر إلى عينيه، وقد أوضحت إحدى الدراسات التى قام بها تامارا نيومان فى المركز القومى لعلاج الاضطراب الناتج عن الصدمات العصبية فى بوسطن، والتى أجريت على سيدات بالغات من العمر ستين عاماً، أنهن كُن يعانين سابقاً من القلق والاضطراب عندما يتعرضن لتصوير كاميرات الفيديو، وعلى الرغم من أنهن يحاولن الابتسام كدليل على سعادتهن، إلا أنهن فى الواقع كنَّ يخفين الحقيقة، مما ينعكس على أعينهن غير السعيدة وغير المبتسمة.

إذا نظرت إلى صورة شخص ما وهو يبتسم ويخفى شفتيه، فإن عينيه سوف تبوحان بكل شيء يدور بداخله، فربما بدت العينان حزينتين بشدة، على الرغم من انفتاح الشفتين وابتسامتهما العريضة.

فإذا لم تتفلطح الأنف وينتفش الخدان، يمكنك أن تعلم أن ربما لم يكن ذلك الشخص سعيداً، وذلك لأن الابتسامة الحقيقية تنير الوجه كله - خاصة العينين، حيث لا يوجد تجعد فى الجوانب أو سكون فى منطقة الجبهة، فاعلم أنها ابتسامة خادعة مزيفة، وربما لا يكون الشخص سعيداً حتى ولو كان يقول أنه كذلك .

العيون المُعبرة

يمكن لملاحظة الفروق الدقيقة لتعبيرات الوجه أن تكون شيئاً مهماً فى قراءة الشخص ، فيمكننا الحكم بأن الشخص سعيد، أو مندهش، خائف، أو شاعر بالملل أو متعاطف بمجرد ملاحظة حركات العين الدقيقة.

١- العين التى فوجئت بشىء

عندما يفاجأ الشخص، فإن ذلك يظهر على عينيه فجأة ، فدائماً ما يفتح الشخص المندهش عينيه حتى يظهر بياض العين وبؤبؤها (الجزء الملون فى العين) ويرفع حاجبيه إلى أعلى، بينما يتدلى الفك السفلى، وتتباعد الشفتان، وبمجرد أن تدرك الاستجابات ربما يمكنك أن تفهم الأشخاص فى حالة الاندهاش، خاصة بعد مواجهة الشخص الكاذب، فإذا رأيت هذا التعبير الظاهر على الوجه، زادت الفرص التى تستطيع من خلالها فهم الشخص الذى تتعامل معه.

٢- العيون الخائفة

سوف ترى الشخص الخائف ذا عينين متسعتين وستلاحظ أن العينين مفتوحتان ومتسعتان مما يدل على ترقبهما لوقوع أى خطر مفاجئ، وتجد الأهداب مشدودة ومتوترة والحاجبين مرفوعين وعلى عكس الشخص

المندهش، تجد حاجبى الشخص الخائف ملتصقين ببعضهما البعض بينما تجد الشفتين مضمومتين أيضاً فى وضع أفقى.

٣- العيون الغاضبة

سوف ترى الشخص الغاضب يحملق بشكل مباشر إلى الشخص الذى يشعر بالغضب تجاهه، فهناك اتصال مباشر بين العينين مع كل من الأهداب العليا والسفلى الضيقة المتوترة، مما يجعل العين تظهر كأنها مقضومة وعندما يركز الشخص نظره عليك بنظرة ثابتة، فربما يحاول بذلك أن يخيفك، أو يسيطر عليك أو يهددك .

٤- العيون المحدقة

إذا نظر شخص ما مُحدقاً بعينيه إلى شخص آخر، فإن ذلك يعنى أحد أمرين، إما أن يكون معنى التحديق الترحيب أو عدم الترحيب - أو يمكن أن يكون فعلاً عدوانياً، وأياً كان التحديق، فليس بالشىء الطيب، فإذا استمرت هذه النظرة الثابتة بدون تغيير فى تعبيرات الوجه لأى فترة من الوقت، ازداد شعور الشخص الذى يُنظر إليه بهذه الطريقة بعدم الارتياح.

لقد كنت مدعوة مؤخراً إلى مباراة للملاكمة فى لاس فيجاس، لأول مرة أشاهد مباراة حية للملاكمة وجهاً لوجه ، وكنت أشعر بالرعب تجاه الطريقة التى كان يحدق بها الملاكمون فى بعضهما البعض بالفترة السابقة لبدء المباراة فى محاولة كل منهما إخافة الطرف الآخر.

ويقوم بالتحديق هكذا أيضاً المكيافيلليون "المتسمون بالمكر والنفاق وسوء النية " فالشخص المكيافيللى دائماً ما تكون لديه نظرة مدروسة، فنظرته مقصودة، وليست طبيعية أو تلقائية، فهو شخص ماهر فى الكذب وقد تعلم أن يتحكم فى مستوى القلق الذى يشعر به عن طريق التحديق فى الآخرين من أجل التأثير فيهم أو السيطرة عليهم.

٥- العيون الشكاكة

أما إذا ما كانت العيون ضيقة باستمرار والجبهة متجعدة، وكان الشخص يرفع أحد الحاجبين، فربما يشك فيما قلته، ودائماً ما نرى هذا التعبير على الوجه عندما يكون الشخص غير واثق من شيء ما أو متردد بشأن قرار اتخذه.

٦- العيون المندهشة

عندما يُفاجأ الشخص بشيء ما، فيرفع عينيه، ويحملق إلى السقف، فهذا تعبير عن الدهشة والازدراء اللذين ربما ظهرا عليه عندما لا يصدقك أو لا يصدق أن شيئاً قد حدث بالفعل، ويظهر هذا التعبير على وجه الشخص أيضاً عندما لا يصدق ما قد رآه أو سمعه بالفعل.

٧- العيون الخجلة

عندما يشعر الشخص بالخجل أو الارتباك، فسوف ينظر نظرة جانبية (أى بجانب العين) بدلاً من النظرة المباشرة إلى عين الشخص الآخر، وتعتبر هذه النظرة (نظرة خاطفة) حيث ينظر الشخص إلى الشخص الآخر بجانب العين بينما يكون خافضاً رأسه وناظراً إلى أسفل، تماماً مثلما يفعل الطفل عندما يشعر بالارتباك أو الخجل.

يقول عالم علم الإنسان ديسموند موريس أن تلك النظرة حركة معقدة لأنها تشير إلى (حياء جرىء) وهما كلمتان متناقضتان، وفى الواقع فإن هذه النظرة ليست إلا غياباً للنظرة الصريحة المباشرة وهى مصحوبة بتواضع النظرة الخجول، وبالاعتماد على ذلك الموقف، فإن تلك النظرة يمكن أن تكون إما مناشدة أو استغاثة بالآخرين.

٨- العيون الحزينة

إن الشخص الذى يشعر بالحزن والارتباك أو الخزى ينظر دائماً إلى أسفل؛ ليتجنب بذلك النظرة المباشرة، ويكون ذلك مصحوباً بتجعد فى الحاجبين أو أحدهما، وإذا ما نظر الشخص إليك بهذه الطريقة فإما أن تكون دليلاً على الحزن أو الإذعان أو الخضوع.

٩- العيون التى يقول لسان حالها "لم أفعل ذلك !"

تماماً كالشخص الذى يكذب سوف يتجنب النظرة المباشرة إلى عينى الشخص الذى يتحدث معه، عندما نقول الحقيقة ونكون واثقين من أنفسنا، خاصة بعدما يتم اتهامنا بالكذب، فإننا ننظر نظرة مباشرة إلى عين الشخص الذى نتحدث إليه، وسوف ترتخى العضلات الموجودة حول العين وننظر بطريقة ثابتة وواثقة.

١٠- العيون المرتعشة

عندما نفعل أشياء لا ينبغى علينا فعلها، فإن أجسادنا دائماً ما تجد طريقة لتخبرنا بأن هناك شيئاً غير صحيح. كانت لدى عميلة تمت خطبتها إلى رجل لم تكن ترغب فى الارتباط به، فقد كان سكيراً وكانت دائماً ما تبحث عنه فى الملاهى الليلية، فبعدما تمت خطبتها إليه، بدأت عيناها ترتعشان بطريقة لا إرادية، ولم تختف هذه الحركة إلا بعد مرور ستة أشهر، عندما فسخت الخطبة، وكان لدى عميل آخر له ابنة حدثت لها نفس الحركة فى العين بعدما عملت لدى شركة قانونية يمتلكها والدها المتحكم المسيطر، وبمجرد أن تركت العمل فى هذه الشركة، بدأت هذه الحركة الارتعاشية فى الاختفاء .

وارتعاش العين عبارة عن تقلص فى عضلة العين أو تشنج لا إرادى، عادة ما يكون السبب فيه الشعور بالتوتر أو الإحباط ، لذلك إذا شعرت

بتلك الحركة، ففكر فيما يدور فى حياتك، ربما يكون ذلك تحذيراً أو تنبيهاً لك أنك تشعر بالضغط أو التوتر : فعليك الانتباه.

١١- العين التى تغمز أكثر من اللازم

غمز العين أكثر من اللازم ربما يعبر عن شكل من أشكال العصبية أو الشعور بعدم الأمان، فقد كانت لدىً عميلة تعمل فى مركز إخبارى وكانت عيناها تغمزان كثيراً، وعلى الرغم من أنها تتحدث بطلاقة وبلباقة، إلا أنها تشعر فى داخلها بالقلق العميق بشأن تجديد عقد العمل الخاص بها مع الشركة، فشعورها بعدم الارتياح الناتج عن قلقها من عدم إيجاد وظيفة أخرى تجسد فى غمز العينين .

وبعد مناقشة طويلة دارت بيننا حول عملها، بما فى ذلك تقديم بدائل فى حالة إذا ما تم فصلها، بدأت تشعر بالارتياح، وقررنا أن عملها فى المركز الإخبارى ليس هو الخيار الوحيد، وتبع هذه المناقشة ندوات ناجحة عقدناها معاً، وعندما رأيتها بعد ذلك، لاحظت أن حركة غمز العينين قد اختفت تماماً، فبعد ما شعرت بالارتياح وتوقفت عن التفكير والقلق بشأن مستقبلها ، بدأت عيناها تسترخيان وتستريحان بعدما حصلت على تجديد لعقدها مع المركز الإخبارى لمدة ثلاث سنوات.

وتحدث هذه الحركة أيضاً (غمز العينين) عندما يكون الشخص كاذباً أو قلقاً أو غير شاعر بالأمان تجاه عدم تصديق الناس له.

١٢- العيون المتجنبة للنظر إلى الغير

يعتبر شيئاً خاطئاً ألا ينظر الشخص إليك وهو يتحدث معك، وربما يتجنب الشخص النظر المباشر إليك لأنه لا يحبك؛ أو يهتم بك، أو غير قادر على مواجهتك، أو خائف منك، وفى أغلب الأحوال، فإن الشخص

الكاذب سوف يفعل ما بوسعه ليتجنب النظر المباشر إليك، حيث إنه يشعر بالذنب، لذلك فإنه لا يريد مواجهتك.

ولكن لا يعنى دائماً نظر الشخص إلى جهة بعيدة عنك أنه كاذب، فربما يشعر بعدم الارتياح أو أنه يخفى شيئاً ما، وربما يتجنب الشخص النظرة المباشرة لأنه لا يريد أن يعلم الآخرون حقيقة شخصيته أو مشاعره، فربما يعانى من عدم الثقة بالنفس، لذلك فهو ينظر بعيداً، آملاً في ألا تكتشف حقيقته.

تعبيرات الحاجب

إذا أردت أن تعرف ما إذا كان الشخص يحبك أو لا، فلتراقب حركة الحاجب. عندما يقابلك شخص للمرة الأولى ويبتسم، فإن حاجبيه سوف يومضان بشكل تلقائي مما يعنى أن حاجبيه سوف يرتفعان بسرعة، ثم ينخفضان مرة أخرى. تحدث هذه الحركة مرة واحدة فقط ودائماً ما تكون مصحوبة بابتسامة، فغالباً ما يفتح الشخص عينيه بحيث تبدوان واسعتين جداً مما يزيد اهتمامنا بالشخص الذى نتعامل معه، وإذا ما قام الشخص الآخر بمبادلتك نفس الابتسامة، فإن ذلك دليل على ارتياحه إليك وأنك بذلك تسير على الطريق الصحيح، كما أنه دليل على اهتمامه بك، أما إذا لم يكن هناك وميض، فذلك يعنى من ناحية أخرى أنه ربما لا يمكن مضايقة ذلك الشخص.

تقطيب ورفع وخفض الحاجبين

عندما يشعر شخص بالقلق أو بعدم حبه لك، فسوف يقطب حاجبيه أو يرفعهما فوراً ويقربهما من بعضهما البعض، فذلك، وطبقاً لما قاله ديسموند موريس، تعبير متناقض، حيثما تحاول العضلات أن ترفع وتخفض

الحاجبين، وهو تعبير يتضمن عناصر الحزن، والألم، والغضب، والخوف وهى تتجمع وتتحد معاً لتشكل الشعور بالقلق.

ويرفع الشخص حاجبيه عندما يصدم أو عندما لا يصدق حدوث شيء ما، أما خفض الحاجبين وتقريبهما من بعضهما البعض مع وجود خطوط رأسية بينهما ، فيشير إلى الشعور بالغضب.

اقرأ المكتوب على الشفتين

التعبير الحقيقي عما يدور داخل الشخص ليس بالضرورة فى كلماته التى ينطق بها، ولكن في الطريقة التى يخرج بها الكلام من فمه، وهى إحدى شفرات لغة الوجه، فإن الشفتين/ والحلق، والخدين جميعها تصدر إشارات تعبر عن حالة الشخص المزاجية.

الابتسامة الصادقة

تعد الابتسامة من أقوى الأشياء التى تصدر منا للشخص الآخر، فنجد فى الابتسامة الصادقة ارتفاع جانبى الشفتين، وتفرق الشفتين مع ظهور الأسنان وارتفاع الخدين، كما أنه يوجد تجعد فى المنطقة الموجودة فى جانبى العينين.

ولكى تختبر قوة صدق الابتسامة، فعليك أن تبتسم ابتسامة صادقة من القلب إلى شخص ما، ثم تراقب ما سيحدث، فإذا لم تشعر بأنك سعيد ولا تحب أو لا ترغب فى الابتسام، فلتفعل ذلك بأى طريقة. فقط ارسم على وجهك ملامح الابتسامة الصادقة بأن تتذكر مثلاً شيئاً يسرك. تذكر مثلا شيئاً ما حدث لك وأسعدك كثيراً، والآن ابتسم، وسوف تذهل من ردود الأفعال الإيجابية.

الابتسامة مرض معد. عندما تبتسم، يقلدك الآخرون وتشعر بأن التوتر الذى كنت تحس به تجاه شخص آخر قد انتهى، وسوف تكتشف أن الآخرين يميلون إليك ويشعرون بالارتياح نحوك، وسوف تلتقى بالكثيرين من الناس؛ لأنهم يشعرون أنك شخص يحبون التقرب منه والتعامل معه.

التكشير

الابتسامة الضيقة ابتسامة زائفة. تذكر عندما كنت طفلاً صغيراً ولم ترغب ذات مرة فى أن توجد بإحدى الصور التى تضم أفراد عائلتك، فلم يكن يسعدك وجودك فى تلك الصورة، لذلك فقد بدا عليك عدم الشعور بالسعادة، لأنك لم تبتسم، ولذا قال لك المصور: "قل جبن" ورددت أنت كلمة جبن (الجبن الذى يؤكل) وعندما رأيت هذه الصورة، بدا عليك أنك كنت تبتسم ابتسامة ضيقة، ولكن عينيك بدتا حزينتين.

وما قد وصفته الآن هو الابتسامة الضيقة، الابتسامة التى يفرضها الناس على أنفسهم، فيمكن ألا يحبك الشخص فعلاً أو لا يريد الوجود معك فى مكان واحد، ولكنه يعلم أنه من أجل أن يكون متحضراً واجتماعياً، فعليه أن يبتسم، وتكون تلك هى النتيجة. عندما ترى شخصاً بهذه الحالة، فاعلم أن ابتسامته غير صادقة.

المبتسمون بتلك الطريقة لا يظهرون مشاعرهم الحقيقية، وفى الواقع فإن كل شخص ترتسم على ملامح وجهه تلك الابتسامة القائلة "لا تقلق بشأن ذلك، أو إنها ليست بمشكلة كبيرة" يريدك أن تعلم العكس تماماً، فهناك مشكلة بالفعل وعليك أن تقلق، لأن هذه المشكلة تضايقهم.

الابتسامة فى أوقات غير مناسبة

سألت ليندا أعز صديقاتها شارول قائلة : "لماذا تبتسمين؟ لقد أخبرتك تواً أننى فقدت والدىّ. ما الأمر؟" قالت لها ذلك عندما أخبرتها بوفاة

والدها، ولم تكن شارول قاسية أو عديمة الإحساس، ولكنها كانت تعبر عن العصبية والتوتر وعدم الارتياح الذى تشعر به فى مثل هذا الموقف الحزين، ولسوء الحظ، فقد عبرت عما يدور بداخلها بابتسامة بدلاً من العبوس.

فالشخص الذى يبتسم فى المواقف المأساوية المليئة بالأحزان والتوتر غالباً ما ينتهى به الأمر إلى الشعور بمزيد من الأسى والحزن، فلا يمكن أن نقول إنه غير حزين، إنما يعبر عن عدم شعوره بالارتياح فى ذلك الموقف، ولكن ذلك لا يجعل الآخرين مثل ليندا يفهمون حقيقة مشاعره، مما يجعلهم يصدمون ويخيب أملهم من رد الفعل الغريب.

وقد حدث نفس رد الفعل للرئيس السابق جيمى كارتر، الذى اعتقد الكثيرون أنه لن يتم ترشيحه لفترة رئاسة ثانية بسبب مهارته فى إظهار التعبيرات غير المناسبة على وجهه، فعندما كان يظهر فى التليفزيون ويتحدث عن أزمة الرهائن الإيرانيين، كان يبتسم بعصبية، مما جعل الناس يشعرون بالمزيد من عدم الارتياح، وقد سلبه ذلك جزءاً من مصداقيته والوثوق به. كان معظم الأمريكيين يتساءلون " لماذا يبتسم ذلك الرجل دائماً عندما يقع حادث مروع؟" فلم يكن الأمريكيون يدركون أن الرئيس السابق إنما كان يعبر عن عصبيته من خلال تلك الابتسامة غير المناسبة للحدث، فلم تتوافق كلماته الحزينة الجادة مع التعبير الظاهر على وجهه؛ مما جعله يظهر كقائد ضعيف.

عندما ترى شخصاً ما يبتسم بعد سماعه لحدث غير مرغوب فيه، فافهم أنه لا يقدر على تحمل ما سمعه، فذلك رد فعل تلقائى لشعوره بالعصبية وعدم الارتياح.

التثاؤب

عادة لا نهتم بالتفكير فى الشخص الذى يتثاءب أثناء التحدث إلينا، على الرغم من أن ذلك يمكن أن يعنى أنه يشعر بالملل أو التعب، ولكن يعتقد علماء النفس الآن أن هناك معنى أعمق للتثاؤب. ربما يكون ذلك

حركه آلية تعبر عن الهروب من مواجهة المواقف الصعبة، المؤلمة أو الحزينة.

عندما يواجه الشخص شيئاً لا يريد التعامل معه، غالباً ما يقوم لا إرادياً بالتثاؤب لأجل تجنب ذلك الشيء.

أعرف أحد العملاء، كان ابنه طفلاً مزعجاً فى المدرسة، فدائماً ما يتغيب عنها وأعماله صبيانية متهورة، وعندما كان والده يتحدث عنه بينما نناقش أمره ودوره كوالده، يتثاءب لا إرادياً أثناء الحديث، وذلك دليل على عدم قدرته على مواجهة الحقيقة وهى أنه أب متساهل.

ابتلاع الريق

قالت جيسيكا وهى تبتلع ريقها : "آه، إننى سعيدة فعلاً من أجلك" ثم قالت وهى تبتلع ريقها ثانية: "إنه لأمر عظيم حقاً أن ترزقى بطفل". وإن ابتلاع الريق بصعوبة واللهجة المليئة بالرتابة أو ارتفاع وانخفاض تفاحة آدم (لدى الرجال مما يدل على ابتلاع الريق كثيراً) دليل واضح على ما يدور بداخل الشخص تجاه الموقف الذى يمر به.

رغم ما تقوله جيسيكا من أنها سعيدة لأن صديقتها سوف ترزق بطفل، إلا أنها فى الحقيقة تشعر بالغيرة، فقد صدمت عند سماع ذلك، فكان ابتلاع الريق هو رد الفعل العصبى التلقائى، فقد شعرت بجفاف فى حلقها وكان عليها ابتلاع ريقها بصعوبة؛ لكى تقلل من شعورها بالصدمة والغيرة، وما كانت تريد قوله فعلاً هو: "لا أستطيع تحمل ما تقولين. إننى أشعر بالغيرة الشديدة تجاهك. لقد حصلت على كل شىء تريدينه فى الحياة، وسوف ترزقين الآن بطفل. انظرى إلىّ الآن، لم أتزوج ولم أرزق بطفل".

عندما تلتقى بشخص لأول مرة أو عندما تخبر شخصاً ما بشىء عظيم حدث لك، راقب حركة رقبته، فسوف تبوح عن حقيقة شعور الشخص

تجاه ما ذكرته له، فإذا لاحظت صعوبة في ابتلاع الريق مصحوبة بحدة فى منطقة الذقن، أو عينين ساكنتين، وصوتاً غير قوى، فذلك دليل على أن الشخص غير سعيد لرؤيته لك، بغض النظر عن الكلمات التى يتفوه بها.

وضع اليد على الفم

دائماً ما نجد الطفل عندما يكذب يغطى فمه كرد فعل لا إرادى لإخفاء كذبه، وعندما يكبر الشخص، فإن ذلك يكون رد فعل تلقائى. ربما تكون تغطية الفم علامة على الخداع. مثل الطفل، فإنه يقول "لا ينبغى أن أقول ذلك" وهو يضع يده على فمه.

عندما يضع الشخص البالغ يده على فمه أثناء الحديث، أو عندما يلمس شفتيه، ربما يكون ذلك الشخص كاذباً، وإذا أردت أن تحدد ما إذا كان شخص ما يوافق على ما قلته، فعليك أن ترى هل يضع إصبع السبابة على شفتيه، فهو بذلك لا إرادياً وبمنتهى الهدوء يقول لك "اسكت".

كان أحد العملاء الذين يتعاملون معى متحدثاً محباً للجدل وكان يتحدث إلى العامة ذات مرة ولاحظ أن المستمعين يضعون أيديهم على أفواههم أثناء ذلك، فقال لهم : "أعلم أن الكثيرين منكم لا يصدقون ويجدون صعوبة في فهم ما قلته لكم تواً، ولكن إذا ما تمهلتم واستمعتم جيداً وفهمتهم تماماً ما قلته لكم، فسوف تجدون الكثير من المزايا والمنافع فيما ذكرته لكم تواً".

وبمجرد أن قال ذلك الكلام، تغير على الفور الوضع الجسمانى وتعبيرات الوجه لدى المستمعين، وبدأوا ينصتون بشكل أفضل إليه، ولم يعد بعضهم يضع يده على فمه، فلم يقولوا له بتعبيرات وجوههم "اسكت" وبدا عليهم علامات الاستماع والوعى الجيد والاستعداد لتلقى ما يسمعون

منه، وقد فهم ذلك الشخص ما حدث من خلال مراقبة أو ملاحظة تعبيرات الوجه لدى المستمعين.

عض الشفتين

عض الشفتين غالباً ما يعبر عن الشعور الدفين بالغضب أو الرفض لشيء ما، فهذه طريقة آمنة للتعبير عن العدوانية، وعض الشفة السفلى مع هز الرأس دليل على الغضب الحاد.

كانت الأميرة الراحلة ديانا تعض شفتيها كثيراً، كما هو واضح فى معظم الصور التى ظهرت فيها. ربما كانت تفعل ذلك فى محاولة لقمع وكبت مشاعرها العدوانية تجاه تطفل المصورين.

لعق الشفتين

يلعق الشخص شفتيه للعديد من الأسباب. ربما يشير ذلك إلى أنه لا يقول الحقيقة أو يعبر عن شعوره بالعصبية، وعندما ينتابه ذلك، فإنه يشعر بجفاف الفم، لذلك يقوم تلقائياً بلعق شفتيه كوسيلة لتبليل الشفتين باللعاب، وغالباً ما يمتلك الشخص المدخن شفتين جافتين ويلعقهما كثيراً.

حديث الخدين

هناك لغة خاصة أيضاً للخدين. يمكن لحركات الخدين أن تخبرك إذا ما كان الشخص يشعر بالسعادة الحقيقية أو بالسخرية والتمرد. عندما يبتسم الشخص ابتسامة صادقة سوف تلحظ ارتفاعاً فى الخدين، وعلى العكس، عندما تكون ابتسامته زائفة ومصحوبة بإطباق الشفتين، فسوف تجد ارتخاء وتدلياً فى الخدين.

عـندما تـريد أن تعرف إذا ما كان الشخص يشعر بالسخرية والتمرد أو العدوانـية أو الشك تجـاهك، لاحـظ حـركات الخدين. على سبيل المثال، عـندما تجد أحد جانبى الفم مشدوداً للخلف بقوة ووجود تجعد فى الخد، فـإن ذلـك يعـنى أن الشخص يشعر بالرفض، وسوف تلحظ اصطحاب ذلك لتعليق سـاخر أو لهجـة سـاخرة فـى الكـلام، وإن فـرك أو حـك أو هرس الخدين حركة لا إرادية تعبر عن أن الشخص يشك فيما قلته له.

أخـيراً، إن الخديـن يكشـفان عمـا إذا كـان الشـخص يشـعر بالارتباك والإحـراج، فسـوف تلاحظ احمرار وتدلى الخدين، وذلك يعتمد على درجة الإحراج أو الخجل الذى يشعر به الشخص.

تعبيرات الذقن

يعـتقد عـالم عـلم الإنسـان ديسموند موريـس أنـنا يمكنـنا قـول الكثير ومعـرفة الكثير عن كيفية قراءة التعبيرات الظاهرة على أجساد الآخرين عن طـريق ملاحظـة حـركات الجـزء السـفلى للوجه - حركات الذقن والفكين - خاصة فى حالة تحديد الحالة المزاجية.

١- الذقن الغاضب

غالـباً مـا يـبرز ذقـن الشـخص الغاضـب للأمـام، ممـا يـدل على فعل تـهديـدى أو عدوانـى، وتلاحـظ بـروز الذقـن لدى الأطفال الصغار عندما لا يـريدون فعـل مـا قلـته أو ما أمرتهم به، فأول شيء يفعلونه قبل أن يقولوا "لا" هـو أن يبرزوا ذقونهم للأمام كحركة تحد، ومعظمنا يفعل تلك الحركة فـى سـن البلوغ أو الرشد، حيث يقوم الشخص لا إرادياً بإبراز ذقنه للأمام عـندما يشـعر بالغضب أو عندما يوبخ شخصاً ما. يمكنك تحديد إذا ما كان الشـخص الـذى تتحدث إليه قد غضب من الكلام عن طريق ملاحظة وضع الذقن وحركته.

٢ـ الذقن الوجِل

عـندما يـنكمش ذقـن الشـخص، فذلـك دلـيل عـلى شـعوره بالخوف، فانكماشـه أو تقلصـه عبارة عن رد فعل وقائى، تماماً مثلما تفعل السلحفاة عندما تنكمش وتختفى داخل الصدفة الموجودة على ظهرها، وعندما نشاهد أفـلام الرعـب، نمـيل إلى الانكمـاش، ونقوم بإرخاء الذقن على الرقبة. إذن عـندما تـرى شخصـاً مـا يتراجـع أو يـنكمش عـن طـريق تقلـص الذقـن أو انكماشه، فاعلم أنه ربما يكون خائفاً منك أو يشعر بأنه مُهَدَّد من قِبَلكْ.

٣ـ الذقن الشاعر بالملل.

عـندما يُسـْنَد الذقـن بالـيد، فذلـك معـناه أن الشـخص يحـاول تركيز انتـباهه، ربمـا على الشخص الذى يتحدث إليه، وعلى الرغم من أنه ربما يـبدو عـلى الشـخص أنـه يفكر، يمكن أن تكون الحقيقة عكس ذلك، وهى أنه شاعر بالملل ويحاول أن يستجمع قواه العقلية للتركيز بشكل أفضل.

٤ـ الذقن الراغب فى التركيز

عـندما يضـرب الشـخص ذقـنه بـرقة أو بلطف، أو يضرب لحيته مثلاً ضـرباً خفـيفاً، فذلـك يـدل عـلى أن ذلـك الشـخص يركز بشدة فيما يقوله المتحدث إليه.

٥ ـ الذقن المنتقد أو المتكبر

عـندما يكـون الشـخص محباً للانتقاد كثيراً أو للحكم على الغير، فإنه يمـيل إلى رفـع الذقـن إلى الأعـلى وكأنـه يقول للآخرين : "أنا أفضل منكم" أو: "إنك لا تعلم شيئاً عما تتحدث عنه".

٦ـ الذقن الشكاك

عندما لايثق شخص فيما تقوله أو لا يصدقه، فإنه غالباً ما يهرش ذقنه أو يمسك به، وهذه حركة لا إرادية تدل على عدم تصديق ذلك الشخص لما قلته له.

لغة الأنف

ربما يكون لمس الأنف حركة لا إرادية توضح أن الشخص لديه شيء يخفيه، أو علامة على أن ذلك الشخص مخادع وكاذب، وربما تكون لتلك الحركة صلة وثيقة بحركة تغطية الفم باليد عندما يقول الشخص شيئاً لا ينبغي قوله، ولكن بدلاً من ذلك يلمس أنفه.

لم تر روثي تود، زميلها في الجامعة، لسنوات طويلة، وقد زاد وزنها خلال تلك السنوات كثيراً، مما جعلها تبدو أكبر سناً، وفي خلال المحادثة التي دارت بينهما، كان ظاهراً على تود أنه لم يكن يعني أي كلمة رقيقة أو مجاملة لطيفة وجهها لروثي، فبمجرد أن قال لها: "تبدين رائعة" لمست يده أنفه، وعندما قال لها إنه يعجبه شكلها، وإنها تبدو جميلة، أو إنه سعيد برؤيتها، كان يقوم لا إرادياً بالإمساك بأنفه، ولحسن الحظ لم تستغرق محادثته مع روثي وقتاً طويلاً، وإلا فكان سيقوم بلمس أنفه مئات المرات.

عندما يتحدث إليك شخص ما في بعض الأحيان، فسوف تلاحظ أنه جعَّدَ أنفه، مما يعني أنه لا يوافق على ما تقوله له أو أنه يشعر بالاشمئزاز نحوك.

لقد سمعنا كثيراً عن المقولة الشائعة عن الشخص الذى "يرفع منخاره إلى السماء" عندما يرفع الشخص أنفه أو يوجهه إلى أعلى، مع رجوع رأسه إلى الخلف، فتلك حركه لا إرادية تدل على التكبر والشعور بالأفضلية، فكأنما يقول: "أنا أفضل منك" وكذلك يميل الشخص كثير الحكم على

الآخـرين إلى رفـع أنفـه إلى أعـلى. هـذه الحـركة المناقضة لحركة الشخص الخجـول، وهـى إرخـاء وتدلى الأنف والنظر بوجهه إلى أسفل، ربما تعكس مشاعر الازدراء والاحتقار أو السيطرة والتحكم.

حديث الأذنيـن

الـلمس اللاإرادي يمكن أن يشمل الأذنين أيضاً، فإذا ما هرش الشخص خلـف أذنـيه بإصبع السبابة، فمعنى ذلك أنه حائر بشأن شيء ما، ويشك فيا يسمعه، أو ربما أساء فهم ما قيل له.

عـندما يشـد الشخص أذنيه بعنف بينما يتحدث، فإنه بذلك يعبر عن تـردده بشـأن شيء ما أو تأخره في إصدار رد فعل، وربما يكون سمع شيئاً ما ويريد أن يفكر فيه قبل التحدث بشأنه.

أمـا حـركة حـك أو فرك الأذنين بإصبعى السبابة والإبهام، فإنه يقول بذلـك : "إننى لا أريد فعلاً سماع ما تقول". دائماً ما تصدر هذه الحركة من شـخص عـندما يكون كاذباً ويعلم بأن الذى يستمع إليه يعرف كذبه، فهي محاولـة لا إراديـة لإغـلاق الأذنـين لعـدم سمـاع ما قيل. إذا رأيت شخصاً يفعـل ذلـك أثـناء تحدثه إليك، فاعلم أنه غير مهتم بسماع ما قيل، أو أنه ببساطة لا يصدقه.

التعبيرات الجامدة

التعـبير الجـامد " الوجـه الجـامد الخـالى من التعبير كلياً" هو محاولة لإضـفاء الغضـب والكراهية، أو العدوانية، فيمكن لوجوهنا جميعاً أن يظهر علـيها بعـض الـتوتر العضلى أو الحيوية والنشاط، لذلك عندما يعبر الوجه عـن العـيون الميـتة والعضـلات المرتخـية، فـإن ذلـك يعنى أن صاحب هذا الوجه فى حالة استسلام وإذعان للموقف الذى يمر به.

يلجأ نزلاء السجن إلى هذه التعبيرات الجامدة؛ حتى يُظهروا أن مشاعرهم تتحكم فيهم، فعندما يتظاهرون بالجمود (جمود المشاعر) يجدون بذلك أنهم أقل عدوانية وخطورة على الآخرين، فيمكنهم أن يصبحوا بذلك ضحايا لأشخاص آخرين.

أما الشخص الذى لا يريدك أن تعلم مدى الغضب أو الانفعال والانزعاج الذى يشعر به " العدوانية أو الغضب السلبى" فدائماً ما يتظاهر بالجمود؛ لأنه لا يريد أن يمنحك القوة بأن يدعك تعلم أنك سبب انزعاجه أو غضبه.

الوجه الصادق

عندما يكون الشخص صادقاً ومحباً لك، فسوف ينظر إليك نظرة مباشرة بوجه ممتلئ بالحيوية والنشاط والإشراق، فلن تتجول العينان "في حالة ذهاب وإياب" ولن تجد نظرته جامدة وثابتة، ولكن رقيقة ومرحبة. وتجد الفم فى حالة استرخاء وكذلك الفك يبدو وكأنه "في حالة استرخاء". ولا يوجد تلامس بين الأسنان الخلفية، كما أنه يرتسم على وجهه ابتسامة صادقة دافئة، بينما يرتفع جانبا الشفتين وتلمع العينان ويتجعد جانباها.

هذا النوع من تعبيرات الوجه يوضح أن صاحبه شخص واثق من نفسه، شاعر بالأمان، متفتح واجتماعي، وهو على عكس الشخص المتشدد المتصلب المنغلق أو الانطوائي، والآن وقد تعلمت كيف تفك الشفرات الأربع، وهو الأمر الذى يقودك لفهم الناس على نحو صحيح، فإنك على استعداد لتطبيق ما تعلمته عملياً، وفى الباب الثالث، سوف تنتقل إلى الملامح الأربعة عشر للشخصية.

الجزء الثالث



استخدام الشفرات
لتحديد نوع الشخصية



الفصل التاسع



فهم السمات الأربع عشرة للشخصية

تصنيف البشر

على مدى قرون من الزمان ظهرت كتابات كثيرة تدور حول تصنيف الشخصية، وإنها لقائمة براقة، بداية بجالن الطبيب الإغريقى القديم مروراً بسيجموند فرويد وكارل يونج، انتهاءً بعلماء النفس المعاصرين مثل إبراهام ماسلو وإيرك إيرجسون وإيزابيل بريجز مايرز ودافيد كيرسى.

وقام البعض الآخر من العلماء أمثال كاثلين هيرلى وثيودور دوبسون ورين بارون وإليزابيث واجل ودون ريسو بدمج هذه السمات في لوحة بها تسع نقاط محدودة وذلك من أجل توضيح نمط الشخصية، والتسعة أنماط هى الشخص المساعد، والمنجز، والملاحظ ، والرومانسي ، والمجابه ، وصانع السلام، والناجح، والمغامر، والانفرادي.

كانت لدينا - عبر العصور - حاجة ماسة للكشف عن الصفات الجيدة الخاصة بنا وكيفية توافقها مع الكون ومكانتنا مقارنة بما حولنا، ولقد

اكتشف البشر أنهم فقط من خلال فهمهم الجيد لأنفسهم وللآخرين يستطيعون أن يفهموا ما يزخر به العالم من حولهم من معجزات

فكما أن هناك أناساً سمًّيون هناك أيضاً من هم رائعون ويحظون باحترام شديد، وإذا ما استطعت فهم ما يستخدمونه من شفرات فى تواصلهم معك، فأنت بذلك قادر على تحديد إلى أى فئة ينتمون، فالأنف الدقيقة المرتفعة أو الفك الكبير أو الأسنان المستقيمة كلها من الصفات التى لا تكفل سمات شخصية إيجابية، وبالمثل أيضاً، فإن الأذن الكبيرة والأنف الكبير المفلطح لا يدلان على سمات سيئة للشخصية.

ولكى نقيم الشخصية البشرية يجب علينا أن ننظر الى أعمق من المظهر الخارجي، ويجب علينا اختبار السلوك البشري، فمن هؤلاء ؟ وكيف يتحركون ؟ وكيف يتوافقون مع أنفسهم ؟ وكيف يتحدثون وماذا يقولون ؟

اختبار جوانب الشخصية

استخدم الاختبار التالي لكى تحدد السمة الأساسية للشخصية. انتقل إلى الأربع عشرة مجموعة التالية وأجب عن الأسئلة المختلفة فى كل مجموعة، وإن كانت أغلب الإجابات في إحدى المجموعات بنعم، فإن نمط هذه الشخصية غالباً ما يندرج تحت هذه المجموعة، ولا يجب عليك الإجابة بنعم عن كل الأسئلة في أى مجموعة لكى تحدد السمة الأساسية للشخصية، ولكن حاول أن تختار الصفات التى تبدو بارزة عن غيرها، ويجب عليك أن تتذكر أن هناك أناساً يندرجون تحت العديد من المجموعات المختلفة.

١- هل هذا الشخص يختزن الأشياء بداخله بصورة عاطفية ثم يتركها كلها تنفجر كبركان من الغضب، وذلك بعد أن يكون اختزنها بداخله لفترة طويلة؟ هل من الصعب أن يدلى بإجابة مباشرة؟ هل

يقول شيئاً ما فى حين أن حركات جسده وتعبيرات وجهه توحى بشىء آخر؟

٢- هل هذا الشخص مجامل بطبعه؟ هل يستخدم سلوكاً مزدوجاً أو يتكلم بنبرة عاطفية؟ هل نادراً ما يقطع تواصل الأعين؟ هل كثيراً ما يلمس الآخرين؟

٣- هل هو دائم الشكوى، وغالباً ما يدخل في أزمة تلو الأخرى؟ هل يتكلم بصوت مرتفع؟ وهل يبدو أحدب الكتفين أثناء جلوسه؟

٤- هل نادراً ما يراعى هذا الشخص شعور الآخرين؟ هل هو من النوع قليل الكلام والذي نادراً ما يشارك أحداً فى التحدث عن الذات؟ هل تبدو جلسته صلبة ومنكمشة؟ هل تبدو نبرة صوته رتيبة؟ وهل لا يظهر على وجهه أي تعبيرات؟

٥- هل لا يتحلى هذا الشخص دائماً باتخاذ أى وجهة نظر، وغالباً ما يوافق على كل ما يراه الآخرون؟ هل صوته يبدو خفيضاً مع نبرة مترددة ومتلعثمة؟ هل يبدو غير مرتاح عندما يجبر على إبداء أى رأى ، وذلك عن طريق تعبيرات وجهه وحركات جسده؟

٦- هل ينفصل عنك فى الكلام والتفكير؟ وهل يخبرك بأكثر مما تريد أن تعرف؟ هل غالباً ما يتحدث بتردد؟ وهل يفتقر إلى التواصل بالعين أو أنه يحملق فيك طيلة الوقت؟ وهل غالباً ما يحرك كتفيه عند التحدث؟ هل تظهر تعبيرات وجهه وجسده عدم الارتياح؟

٧- هل يتحدث عن نفسه مع عدم الاهتمام بأي موضوع آخر؟ وهل يسعى إلى المدح؟ وهل يتكلم بصوت مرتفع بحيث يصبح محور الاهتمام فى المحادثة؟

٨- هل يبدى ملاحظات تحط من شأن الآخرين وذلك لكى يظهر كأنه الأفضل؟ هل يتكلم برزانة كالعالم بكل شىء؟ هل يتخذ جلسة متزنة؟ وهل تبدى تعبيرات وجهه جهله بتقييم الآخرين أو الحكم عليهم؟

٩- هل غالباً ما يقاطع الآخرين عند التحدث أو يحاول أن يظهر بأنه الأفضل عندما يتحدث مع شخص آخر؟ هل يحاول أن يظهر أنه الأفضل ويملك أكثر من الآخرين؟ هل يبدو صوته وتعبيرات وجهه وحركات جسده متوترة وجامدة؟

١٠- هل يعبر هذا الشخص عن نفسه بصراحة؟ وهل يظهر عاطفة كبيرة عندما يعبر عن مشاعره الصحيحة؟ هل هناك صدق فيما يقوله ؟ هل هو مستمع جيد؟ هل تبدو لمسته ثابتة ومباشرة؟

١١- هل يستخدم نبرات مرتفعة وصاخبة وعدوانية؟ وهل يبدى ملاحظات ساخرة أو تعليقات حادة؟ هل هذا الشخص من النوع الرزين الذى يبدو أنه يعلم كل شىء؟ هل يحدث ضوضاء وصخباً عند الحركة؟ هل غالباً ما تظهر على وجه هذا الشخص تعبيرات متوترة وغاضبة؟

١٢- هل حياة هذا الشخص حياة منفتحة؟ هل يتفاعل مع المداعبات والملاحظات المرحة؟ وهل يبدو أنه يريد أن يكون محور الاهتمام؟ هل يتكلم بطريقة مرحة ومتحمسة؟ هل يبدو فى حركة دائبة؟ هل حركات جسده مفعمة بالحيوية؟

١٣- هل يقع فى الزلات الواحدة تلو الأخرى؟ وهل يبدو أنه يتكلم قبل أن يفكر ويقول أى شىء يجول بخاطره؟ هل يبدو منشغلاً بأفكاره؟ هل هو فاتر الشاعر بدرجة كبيرة ويبدو مباشراً أكثر من اللازم؟ هل ينتقل من موضوع إلى موضوع؟ هل يبدو غير مدرك

للتقاليد الاجتماعية - إلى أى مدى يقترب فى جلوسه أو وقوفه من الآخرين ؟ وهل يبالغ فى إيماءاته؟

١٤- هل هذا الشخص حساس تجاه الآخرين؟ أهو كريم فى حديثه؟ وهل يتكلم بأدب ويبدو صادقاً فى اهتمامه بما يقوله الآخرون؟ هل يتكلم بإيجابية عن الآخرين؟ هل يقول ما يعنيه وهل يعى ما يقول؟ هل هناك حماس فيما يقول؟ وهل لديه تعبيرات تنم عن السعادة والبشاشة؟ هل هو متفتح تجاه الآخرين؟ هل يبدو مسترخياً بدنياً؟

ماذا تعنى إجاباتك

انظر إلى إجابتك بنعم لكل من الأربع عشرة مجموعة، وحدد الفئة التى تحوى معظم الإجابات بنعم. وافق رقم هذه المجموعة مع رقم نمط هذه الشخصية التالى ذكره، وذلك حتى تكتشف الشخصية التى أمامك.

فعندما تحلل أية شخصية، يتعين فى بادئ الأمر أن تنظر إليها بموضوعية، ثم بعد ذلك تمعن فى دراستها وذلك بالنظر إليها عاطفياً، وقبل قراءتك لأى شخص لكى تحدد نوع شخصيته تذكر أن أهم شيء فى قراءة الناس هو التناغم، وتذكر أن البشر ليسوا كائنات غبية، وهم كذلك سريعو التغير، لذلك لابد أن يوضعوا تحت الملاحظة طوال الوقت وقبل أن تصدق على أى نتائج، فربما كان الشخص يتبع سلوكيات معينة لعدة سنين، ثم ينتابه التغيير الذى ينتج عنه تحول فى طريقة نظرته للحياة، ولهذا يمكن أن تتغير سمات شخصيته مؤقتاً أو دائماً.

١- العدوانى السلبى.

٢- المتغزل.

٣- الضحية.

٤- البارد.

٥- الجبان.

٦- الكذاب.

٧- النرجسى.

٨- المتكبر.

٩- المنافس.

١٠- المعطاء.

١١- المشاكس.

١٢- المرح.

١٣- الساذج.

١٤- الطيب.

من خلال قراءتك لهذا الفصل، ستجد تحليلاً مفصلاً لكل مظهر من مظاهر الشخصية، ولسوف تتعلم تفاصيل ما تبحث عنه فى كلام هذا الشخص وفى صوته وتعبيرات وجهه وجسده، وذلك لكى تحدد نمط شخصيته.

اعتبارات نفسية

فى تحليلك لأنماط الشخصية ستقوم بفحص أشخاص أسوياء نفسياً، وربما كانوا يعانون من بعض العصبية (كما هى الحال مع معظمنا) إلا أنهم لا يزالون قادرين على أدائهم لما يتعين عليهم فعله بشكل مقبول.

ومن المهم أن تعرف أن هناك من لا يستطيع أن يؤدى وظائفه بسبب بعض المشاكل النفسية كالشيزوفرنيا (انفصام الشخصية) حيث يكون الشخص فاقد الإحساس بالواقع، ويمكن أن يقول بعض الكلمات المبهمة التى لا يمكن أن تلقى قبولاً لدى الآخرين، أو قد تظهر بعض الحركات الغريبة فى تقاسيم وجهه أو فى جسده تدل على أنه غير متحكم فى نفسه.

وبالمثل، يمكن أن يعانى البعض من اضطراب مزدوج أو أن يصاب بنوبات قاسية من اليأس، ويمكن أن يكون هناك بعض النماذج الصوتية والكلامية تتراوح بين اقتضاب الكلام إلى كثرته أو الحديث عن الأوهام والكلام بنبرة رتيبة حتى يفقدوا القدرة على الكلام كلية، فيمكن أن تتوافق حركات وجوههم وأجسادهم مع اضطراباتهم، وقد يكون ذلك إما لنشاط زائد أو لضعف عضلات الوجه والجسد.

ويمكن أن يجد هؤلاء الذين يعانون من اضطرابات فى الشخصية صعوبة فى تفاعلهم مع الآخرين، وقد ينعكس ذلك فيما يقولون وكيفية قوله والنظرات الجادة والغاضبة التى تظهر على وجوههم.

وإن تناول هذه المشاكل النفسية لا يدخل فى نطاق هذا الكتاب، والذى يعنينا هنا هو أنه يجب علينا أن نعى حقيقة واحدة، وهى أن هذه الحالات موجودة بالفعل ويجب علينا وضعها نصب أعيننا عند محاولة تحليل سمات الشخصية.

الانطباعات الأولى

قد تتسنى لك الفرصة مرة واحدة فى معظم الأحيان لكى تكون انطباعاً عن شخص ما، حيث يمكن أن تتوفر لك فرصة واحدة لتقرر لدى من سوف تعمل أو من ستبنى علاقة صداقة معه، وعلى هذا تتجلى ضرورة

وقد يكون لديك ملاحظات مشابهة لها دون أن تدركها. تذكر أيامك فى المدرسة الثانوية عندما كنت تمر بخلاف مع شخص ما، ثم تذكر الآن كل العقود التى تلت هذه الحقبة. حاول أن تستعيد فى ذاكرتك هؤلاء الذين كنت على خلاف معهم، تذكر طريقة كلامهم معك وما قالوه لك، وكيف كانوا ينظرون إليك، وكيف كان أسلوبهم خلال مدة علاقتهم بك؟ الآن حاول أن تستدعى كل هذا مع من كان لك معهم علاقة طويلة وجيدة. فكر فى كلامهم وتعبيرات وجوههم وكذلك حركات أجسادهم.

سوف تظهر لك بعض النماذج، وسيمكنك تصنيف الناس طبقاً لنوع شخصيتهم معتمداً على طريقة اتصالهم بك، وسوف تجد أن المشاكسين دائماً ما تكون أصواتهم عالية ومتقطعة وغير مترابطة ودائماً ما يكون عبوس فى وجوههم. تذكر عاقد الحاجبين وحركاته المتوترة وإشارته بأصابع الاتهام، وذلك فقط لبث الخوف فيمن يتحدث إليه.

ستجد أن الذين يتحدثون بطريقة انفعالية دائماً ما يعنون ما يقولونه ويقولون ما يعنونه، فلا يجاملونك بابتسامة ولا ينتظرون منك أن توافقهم بعينك عندما يتكلمون. إنهم يستخدمون أيديهم وأذرعهم بدرجة كبيرة فى تعبيرهم عن أهمية ما يقولون، كما يتكئون عليك أثناء كلامهم، وهذا يعطيك انطباعاً بأن لديهم اهتماماً صادقاً وتقديراً جيداً لك، ويعتبر هؤلاء الأصدقاء الطيبون كما كنت تراهم، إنهم كانوا أناساً طيبين ومخلصين وكانوا يهتمون بك.

وسوف تلاحظ أن هناك مجموعات سمية أكثر من تلك الرائعة، وذلك لسببين، الأول هو أننى ذكرت أنواعاً كثيرة من أولئك السمِّيين لكى أعطيك رؤية شاملة حول كيفية التعرف على من يمكنه أن يؤذيك حتى تحمى نفسك منه، ثانياً هو أننى ذكرت أغلب السمات الإيجابية فى مجموعة الطيبين، وذلك لأن معظم سمات هؤلاء الناس معاكسة لسمات هؤلاء الأشخاص المؤذين.

وقد يكون لديك ملاحظات مشابهة لها دون أن تدركها. تذكر أيامك فى المدرسة الثانوية عندما كنت تمر بخلاف مع شخص ما، ثم تذكر الآن كل العقود التى تلت هذه الحقبة. حاول أن تستعيد فى ذاكرتك هؤلاء الذين كنت على خلاف معهم، تذكر طريقة كلامهم معك وما قالوه لك، وكيف كانوا ينظرون إليك، وكيف كان أسلوبهم خلال مدة علاقتهم بك؟ الآن حاول أن تستدعى كل هذا مع من كان لك معهم علاقة طويلة وجيدة. فكر فى كلامهم وتعبيرات وجوههم وكذلك حركات أجسادهم.

سوف تظهر لك بعض النماذج، وسيمكنك تصنيف الناس طبقاً لنوع شخصيتهم معتمداً على طريقة اتصالهم بك، وسوف تجد أن المشاكسين دائماً ما تكون أصواتهم عالية ومتقطعة وغير مترابطة ودائماً ما يكون عبوس فى وجوههم. تذكر عاقد الحاجبين وحركاته المتوترة وإشارته بأصابع الاتهام، وذلك فقط لبث الخوف فيمن يتحدث إليه.

ستجد أن الذين يتحدثون بطريقة انفعالية دائماً ما يعنون ما يقولونه ويقولون ما يعنونه، فلا يجاملونك بابتسامة ولا ينتظرون منك أن توافقهم بعينك عندما يتكلمون. إنهم يستخدمون أيديهم وأذرعهم بدرجة كبيرة فى تعبيرهم عن أهمية ما يقولون، كما يتكئون عليك أثناء كلامهم، وهذا يعطيك انطباعاً بأن لديهم اهتماماً صادقاً وتقديراً جيداً لك، ويعتبر هؤلاء الأصدقاء الطيبون كما كنت تراهم، إنهم كانوا أناساً طيبين ومخلصين وكانوا يهتمون بك.

وسوف تلاحظ أن هناك مجموعات سمية أكثر من تلك الرائعة، وذلك لسببين، الأول هو أننى ذكرت أنواعاً كثيرة من أولئك السمِّيين لكى أعطيك رؤية شاملة حول كيفية التعرف على من يمكنه أن يؤذيك حتى تحمى نفسك منه، ثانياً هو أننى ذكرت أغلب السمات الإيجابية فى مجموعة الطيبين، وذلك لأن معظم سمات هؤلاء الناس معاكسة لسمات هؤلاء الأشخاص المؤذين.

وسوف أتوسع فى استعراض الأشخاص السمِّيين والرائعين وذلك بوصفهم من خلال شفرات الاتصال الأربع، وهى الكلام والصوت ولغة الجسد وشفرات الوجه، فمن خلال هذه الشفرات الأربع يمكنك أن تكون انطباعاً مترابطاً عن شخصية أى شخص، وعلى الرغم من أنه يمكنك من خلال واحدة من هذه الشفرات أن تتعرف على بعض المفاتيح المهمة لشخصية هذا الشخص إلا أن الحكم الصحيح على شخصيته يأتى غالباً بعد فك الشفرات الأربع، الأمر الذى من شأنه أن يوصلك إلى لب هذه الشخصية.

١- العدوانى السلبى

شفرة الكلام

إن العدوانى السلبى يمكن أن يقول إنه "سعيد لأجلك" ويمدحك بكلمات جيدة، إلا أنه فى حقيقة الأمر غير سعيد على الإطلاق، حيث تخفى الطريقة التى يتحدث بها ما يقصد قوله.

سيلقون ببعض التعليقات الساخرة، أو شيئاً يؤثر على ثقتك بذاتك. وربما يتبع هذا التعبير المعتاد "إننى كنت فقط أمازحك". وربما يتوددون إليك، ويتغنون بمديحهم لك حتى لو لم تكن تستحقه.

وهناك بعض العدوانيين السلبيين الذين لا يتكلمون كثيراً ولكنهم يقولون ما يريدون قوله فى عقولهم، ومن الممكن أن يقذفوك فجأة بكلمات تنم عن الغل المتراكم فى صدورهم. إنهم عادة ما يحبسون مشاعرهم الحقيقية ولا يخرجونها إلا فى حالة انفجارهم.

وهم أيضاً من النوع الذى لا يعطى إجابات مباشرة ؛ حيث يضعون حدوداً لما يقولون ولا يكشفون عن أية معلومات إضافية، فعندما تسألهم عن رأيهم فى شىء تكون إجابتهم هى "لا أعرف".

الشفرة الصوتية

يبدأ العدوانيون السلبيون اتصالهم بقوه وبسعادة، ثم بعد ذلك يهبطون فجأة حتى ليبدو من الصعب فهمهم. إنهم أيضاً يتكلمون فى بادئ الأمر بنعومة، حتى إننا بالكاد نسمعهم، وذلك حتى يجذبوا اهتمامنا وذلك عن طريق سؤالنا لهم بأن يرفعوا من أصواتهم، وهذه ليست إلا طريقة لفرض السيطرة والتحكم.

ومن الممكن أن يستخدموا صوتاً عالى النبرة وهو ما يبدو حماسياً وبه نعومة مقززة، فمثل هذا الشخص يوظف هذا الأسلوب الصوتى؛ لكى يعوض ما يشعر به من مشاعر الأسى تجاهك أو تجاهنا.

وهناك طريقة أخرى يكظمون بها غيظهم الداخلى عن طريق ضم فكوكهم عند التحدث وإخراج الصوت من أنفسهم، كمن يعانى من تشنج فى عضلات الفك، والبعض الآخر يكتمون غضبهم وغيرتهم منك وهو ما يمكن ملاحظته فى نبرة كلامهم، وأخيراً يمكن للعدوانيين السلبيين أن يضحكوا ويعلوا صوتهم لإخفاء مشاعرهم الحقيقية.

شفرة لغة الجسد

إن العدوانى السلبى يكثر من لمس الآخرين وذلك فى محاولة منه لتعويض مشاعره المريضة، فمن الممكن أن تثار عصبيته وبدون وعى يعود إلى طبيعته. وعلى الرغم من مزاحه معك إلا أنه فى الواقع يكرهك.

ويمكن لك أن تراه وهو ينقر بقدمه أو يقرقع أصابعه وغير ذلك من الأوضاع الغريبة لقدميه وذراعيه، وذلك رغبة منه فى أن يرحل، وحتى لو كان جسده مواجهاً لك، وذلك عندما يتكلم إليك، فمن الممكن أن تكون مقدمة قدميه تشير إلى الاتجاه المعاكس وذلك فى إشارة إلى أنه لا يريد أن يبقى معك.

ويمكن أن يقبض على كفيه مع إخفاء إبهامه، فى إشارة إلى مشاعره العدوانية، ويمكن أيضاً أن تراه يشبك قدميه أثناء جلوسه إيماءً إلى أنه يملك معلومات قيمة، وأيضاً يهز رأسه عند التكلم أو يحك رقبته فى إشارة إلى أنه يكبت أفكاره.

ويمكن أيضاً أن يتكئ عليك فى إشارة إلى أنه مهتم بما تقول ثم بعد ذلك مباشرة يرتد عنك، وهو ما يدل على تناقض مشاعره، ويمكن أن يسلم عليك بقوة فى إشارة إلى مشاعره المريضة، وعندما يتحدث إليك من الممكن ألا يستخدم يده، أو يضمها إليه كوسيلة لكبت مشاعره المريضة.

شفرة الوجه

عادة ما يكون العدوانيون السلبيون مضمومى الشفاه ويبتسمون ابتسامة زائفة. إنهم لا يعطوننا ابتسامة حقيقية ولا يظهر عليهم ما يعبر عن ابتسامة حقيقية، ويمكن أيضاً أن يعضوا على شفتهم السفلى فى محاولة منهم للسيطرة على مشاعر الغضب.

٢- المتغزل

شفرة الكلام

إن المتغزل المتمرس يفيض بالسحر ، وذلك حتى يتأتى له أن يحصل على ما يريد؛ حيث يستخدم طرقاً مثيرة لكى يسيطر على الآخرين، وغالباً ما يلقى المتغزل ببعض التعليقات الساخنة ولا يتورع فى المبالغة أو قلب الحقائق إذا ما كان هذا يسعد الشخص الآخر. إنهم مجاملون إلى أبعد الحدود، وعلى أهبة الاستعداد لقول أى شيء يريد أن يسمعه الشخص

الآخر، وبارعون فى التغزل ويميلون إلى جذب انتباه الآخرين حتى يرضوا غرورهم.

ومبدئياً نرى أن حديثهم ينصب على احتياجات واهتمامات ومصالح الآخرين، وعندما يصبح هؤلاء المغازلون قريبين من فريستهم يتحول موضوع الحديث حول احتياجاتهم واهتماماتهم وكذلك مصالحهم. إنهم مغرمون باستخدام أسلوب لطيف حتى يستدروا العطف والاهتمام، وسوف يتوددون إلى أى شخص ويقولون أى شىء يسعده إلى أن يحبهم هذا الشخص.

إنهم يفعلون كل هذا لكى يتلاعبوا بالآخرين؛ وذلك لأنهم لا يشعرون بالاستقرار ويحتاجون بشدة إلى من يحبهم، وهم يتلاعبون بمن يشعرونهم بالحب حتى يفرضوا سيطرتهم عليهم، فتقودهم مطالبهم الأساسية إلى غيرها من المطالب التى تشبع غرورهم الزائف.

إنهم لا يتورعون عن الكذب على أى شخص ويشعرون عادة بأنه لو اكتشف هذا الشخص كذبهم وواجههم به، فسيتملصون من هذا الموقف، ولسوف يفعلون ويقولون أى شىء يهديهم إلى الحصول على ما يريدون، أما لو حصل هؤلاء على ما يريدون من أى شخص، فسوف يتطلعون إلى الانتصار التالى على هذا الشخص.

الشفرة الصوتية

إن النساء المغازلات دائماً ما يكون صوتهن فتاناً، مرتفع النبرة وملتهباً ويمكن أن يظهرن تلعثماً فى صوتهن وميلاً إلى القهقهة، أما الرجال فإنهم يستخدمون صوتاً ملتهباً ويستخدمون نبرة ضعيفة نسبياً حتى يكون صوتهم مثيراً، وكلا الجنسين يتكلم بنعومة وبنبرات معسولة ويكثر كذلك من الضحك.

شفرة لغة الجسد

عادة ما يطرق هؤلاء المتغزلون رؤوسهم إلى الشخص الذى يتكلمون معه؛ حتى يظهروا اهتماماً حقيقياً، إنهم يومئون برؤوسهم بالموافقة على أى شىء يقال، سواء أكانوا موافقين أم لا ، وهدفهم الأساسى هو أن يجعلوا هذا الشخص يميل إليهم، ويهتم بهم، ويمكن أن يحدقوا فيك بعينين ثابتتين.

وعادة ما يحاكون سلوك من يتكلمون معهم، ونادراً ما تجدهم يقتحمون مكان الآخرين، وإنهم ليلتصقون بهم لكى يشعروهم بأنهم جذابون، ويستخدمون لمسات رقيقة لكى يحصلوا على الاستحسان، ويندفعون بتلقائية تجاه أى شخص، ويطيلون من لمساتهم حتى يحصلوا على اهتمام الآخرين، ويميلون بأجسادهم تجاه الآخرين ويبقون على مقربة منهم لأطول فترة ممكنة كوسيلة لفرض سيطرتهم عليهم.

إن هؤلاء المتغزلين دائماً ما يقفون وقفة طبيعية فيها راحة وارتخاء لأجسادهم، ودائماً ما يحركون أكتافهم إلى الأمام والخلف فى محاولة لجذب الانتباه، ويمكن أيضاً أن يحركوا أرجلهم بإيقاع بطىء حتى يصلوا إلى نفس الغرض.

إنهم دائماً ما يعبثون فى حليهم وأيضاً فى شعرهم، وربما يضعون أصابعهم على رقبتهم أو شفاههم ليجذبوا الانتباه، وربما ارتدوا ملابس مثيرة؛ حتى يجذبوا الانتباه .

شفرة الوجه

المتغزلون لا يفقدون أبداً الاتصال بالعين، حيث يستمرون فى الحملقة فيك لأكثر من ثانيتين أو ثلاث ثوان، فنادراً ما تراهم دون الابتسامة التى تعلو وجوههم أو دون هذا التلألؤ فى أعينهم.

إنهم يميلون إلى إظهار عدد من حركات الوجه المثيرة مثل نصف الابتسامة والشفاه المقطبة المصحوبة بالنظر الثابت، وغالباً ما يقطبون شفاهم السفلى بطريقة مثيرة.

٣- الضحية

شفرة الكلام

يميل الضحايا إلى أن يكونوا دائمى الشكوى، ففى صراعهم يدور كلامهم حول الناس فقط، ولذلك فهم على أهبة الاستعداد لاتهام الآخرين؛ لأنهم يرون أنهم لا يخطئون أبداً، وحتى لو ظهر خطأهم ظهور العيان فإنهم لا يعجزون عن إلقاء اللوم على شخص آخر، ومن المألوف أن نجدهم يقمعون أنفسهم؛ وذلك لأنهم يرون أنفسهم كضحايا فى هذه الحياة.

شفرة الصوت

عادة ما يملك الضحايا صوتاً ضعيفاً تعلو نبرته فى أواخر الجملة، فمن حين لآخر يكتم الضحايا أصواتهم؛ وذلك لأنهم يميلون إلى الغمغمة والانسحاب، ودائماً ما يتكلمون بنبرة أنعم من المعتاد كأنهم يقولون : "أرجوك لا تهاجمنى، إننى جبان".

وتعمل هذه النبرات الناعمة على خلق حالة من الحزن الداخلى حيث يشعرون بالضعف وعدم التحكم فى الذات، وتصعب هذه النبرات العميقة عملية الاتصال بهم، فإنهم لا يستطيعون توصيل ما يريدون قوله من خلالها.

شفرة لغة الجسد

يبدو الضحايا مضطربين فى لغة جسدهم وفى هيئتهم، فتتدلى أكتافهم فى إشارة إلى حالة الوهن التى تتملكهم، وغالباً ما يضمون أذرعهم للتعبير عن الحماية، إنهم عادة ما يطرقون رؤوسهم فى انتظار ما سيقوله الآخرون.

وتظهر عليهم العصبية عندما تثير رأياً من شأنه أن يجعلهم على دراية بأفعالهم، وفى كل الأحوال تظهر عليهم علامة الضجر عندما يتحدثون.

ومن المألوف أن نراهم يقبضون على أيديهم أو يقضمون أظافرهم فلا يثقون فى أنفسهم ويشعرون بعدم الأمان، فعندما يتحدثون نجدهم يضمون أرجلهم أو أيديهم حتى يشعروا بالأمان، ويمكن أيضاً أن يشبكوا أقدامهم حتى يساعدهم ذلك فى تخفيف هذا التوتر.

شفرة الوجه

عندما يتكلم الضحايا تضيق أعينهم نتيجة لتوتر عضلات الجفون والحواجب، فيقطبون جباههم، وعندما يتحدثون يميلون إلى النظر فى اتجاه آخر، فلا يحافظون على اتصال الأعين، الأمر الذى يعنى أنهم يعانون من صعوبة فى التكلم، فمن المألوف أن نراهم يعضون على شفاههم كعلامة على الحزن وعدم الارتياح.

٤- البارد

شفرة الكلام

إن هؤلاء الأشخاص الباردين لا يتكلمون بسخاء، وعادةً ما يحتفظون بما يعرفون لأنفسهم وخصوصاً مشاعرهم، فعندما يتكلمون يتكلمون بطريقة

منمقة، حتى إنك لا تعلم هل هذا الكلام ينم عن عاطفة أو لا؛ وذلك لأنهم لا يسمحون لك بمعرفة حقيقة شعورهم بالآخرين، ويميلون إلى أن يكونوا ممن يتكلم بإيجاز، ونادراً ما يبدأون أى حوار مع أى شخص، ونظراً لأنهم نادراً ما يفصحون عن حقيقة مشاعرهم، فإنه من الصعب علينا أن نتعرف على طريقة تفكيرهم.

ودائماً ما يقومون بالمهام المنوطة بهم وذلك بتركيز وإتقان، وهم مثل العدوانى السلبى الذى يبقى هادئاً حتى يدخل فى أى مشادة كلامية، فينفجر فيها.

شفرة الصوت

عندما يتكلم هؤلاء الأشخاص، فإنهم يتكلمون برتابة مع شىء بسيط من العاطفة، فمن الصعب علينا قراءتهم؛ لأنه نادراً ما تظهر عاطفة فى كلامهم.

شفرة لغة الجسد

يأخذ هؤلاء الأشخاص الباردون أوضاعاً صلبة فى وقفتهم، فتشعر حركاتهم الآلية الآخرين بعدم الراحة؛ وذلك لأنهم يظهرون البرود وعدم المرونة.

إنهم حريصون جداً فى تحركاتهم، وغالباً لا يقومون بلمس من يتحدثون إليه، وحتى لو قاموا بلمسه، فإنهم يلمسونه بغلظة وعنف، ودائماً ما نراهم يغطون أجسادهم بأيديهم أو يشبكونها حول صدورهم، وإن رؤوسهم لتبدو منتصبة كإشارة إلى صرامتهم.

ويستخدمون هذه الطريقة؛ لكى يخفوا أسرارهم، فهم يسلمون على الآخرين بارتخاء حتى يشعروهم بعدم رغبتهم فى التواصل معهم، ويشيرون بإبهامهم مع استقامة، مما يظهر حركاتهم الصلبة .

ويكرهون الالتصاق بأحد، ولهذا فإنهم يحافظون على أن تكون هناك مسافة بينهم وبين الآخرين، وهم أيضاً يشعرون بعدم الراحة فى المواقف التى ليس لهم فيها من الأمر شىء .

شفرة الوجه

يظهر على وجوه هؤلاء الأشخاص تعبيرات عقيمة مع ثبات فكهم، وغالباً ما يكون الذقن جامداً فى إشارة إلى أنهم فى انتظار أى هجوم عاطفى أو بدنى، فإنهم لا يقومون بأى تواصل بصرى.

ويمكن أن يبتسموا ابتسامة تفوح منها رائحة النفاق، ودائماً ما يتظاهرون بالتثاؤب عند مناقشة أى موضوع غير مناسب لهم، أما لو حدثتهم عن أى موضوع يدور حول المشاعر، فدائماً ما يشعرون بغصة فى حلوقهم.

٥- الجبان

شفرة الكلام

نادراً ما يتكلم هذا الصنف من البشر، فدائماً ما يفشلون فى قول ما يدور فى وجدانهم، وذلك لخوفهم من أن يفسدوا الموقف الذى يتكلمون فيه، إنهم بطبعهم يميلون إلى الجبن، فعبارة "لا أعرف" هى الإجابة النموذجية لأى سؤال، فدائماً ما يخشون من إلزام أنفسهم بإبداء أى رأى أو وجهة نظر، ويقومون بمحو ذاتهم وإعطاء صورة سلبية عنهم لأى شخص، ودائماً ما يقللون من أنفسهم، فتبدو فى كلامهم حالة اليأس التى يعيشونها.

شفرة الصوت

يتكلم الجبان بصوت به نعومة ورتابة، فغالباً ما يكون صوته متردداً وبه تكرار كثير، فيمكن أن يتكلم ببطء حتى لا يقع فى الخطأ أو يتكلم بسرعة كبيرة جداً فى محاولة لإخراج ما بداخله قبل أن يفقده.

شفرة لغة الجسد

دائماً ما يقوم الجبان بهرش شعره حتى يُشعر الآخرين بقلقه وتوترة، ويمكن أن يسلم عليك بتراخٍ؛ لكى يجارى صوته المتوتر، وإن الجبناء دائماً ما يجلسون بكسل وتكون أكتافهم منحنية للأمام مما يدل على جبنهم، ودائماً ما يشبكون أذرعهم على صدورهم كدليل على أنهم يحمون أنفسهم، وعندما يشعرون بالقلق والتوتر يتشبثون بأى شىء حتى بأنفسهم؛ ليشعروا بالقوة .

شفرة الوجه

يبذل الجبناء أقصى ما فى وسعهم؛ حتى يتجنبوا أى اتصال بصرى، ودائماً ما يكونون أول من يقطع هذا الاتصال إذا تصادف أن تقابلت أعينهم مع أى شخص .

فوجوههم مليئة بالخوف، كما أن أعينهم تشع بالرهبة والتوتر، وتبدو حواجبهم مشدودة للدلالة على الخوف أيضاً، ويعضون شفاههم السفلى كدلالة على افتقارهم للثقة، وعندما يجبرون على مجابهة المشاكل تأخذ وجناتهم فى الاحمرار.

٦- الكذاب

شفرة الكلام

عندما يتكلم الكذابون، فإنهم دائماً ما يخرجون من موضوع لآخر كما أنه يمكن أن يخبروك بأكثر مما تريد، ويمكن أيضاً أن يظهر على كلامهم

الغموض، كما يتكلمون بإطناب ويدورون حول الموضوع، ويتكرر فى كلامهم تعبيرات تدل على التردد، مثل "يعنى" و "أو" وغيرها من تعبيرات التردد.

ومثلهم مثل المتغزلين يميلون إلى الفتنة، حتى يحصلوا على ما يريدون، ويمكن أيضاً أن يصبحوا بوجهين، وحتى عندما يملأون رأسك بكلامهم فإنك فى النهاية لا تخرج بأى شىء منهم، وعندما يجلبون لك معلومات فلا يعطونها لك مباشرة بل عن طريق وسيط؛ لأن ذلك يشعرهم بالأهمية.

شفرة الصوت

يتكلم الكذابون بنبرة لينة عديمة الحس، كما لو كانوا يدرسون ما ينوون قوله، ويمكن أن يكون صوتهم أيضاً مليئاً بالحيوية والحماس، وعندما يجنحون إلى الكذب، فإن نبرة صوتهم تكون مرتفعة أكثر من المعتاد.

شفرة لغة الجسد

عندما يحاول الكذابون الكذب يرخى الرجال منهم أربطة أعناقهم، أما النساء، فإنهن عادة ما يضعن أيديهن على رقبتهن، وهذه علامة على كذبهن ، ويمكن أيضاً أن نراهم يخفون أيديهم عندما يتكلمون أو أن تبدو العصبية فى جلستهم مما يدل على عدم الراحة والقلق، وفى بعض الأحيان يفعلون النقيض تماماً، أى يظلون جالسين برزانة واستقرار؛ لكى يظهروا متماسكين.

ولا يستخدم هؤلاء حركات اليد فى كلامهم. وذلك لأنهم يفكرون فى الكذبة التى يخترعونها، ولذلك فمن المعتاد أن نرى هذه الحركات، وإذا ما قاموا بها تأخذ فى النقصان كلما استمروا فى الكلام.

وبالرغم من ذلك، فإن أرجلهم يمكن أن تخونهم، فيمكن أن يحركوها إلى أعلى وإلى أسفل بسرعة كدليل على عدم صبرهم، ويمكن أيضاً أن يكون وضع أقدامهم معاكساً لاتجاه أجسادهم وفى اتجاه غير اتجاه الشخص الذى يكذبون عليه، وعندما يحاولون أن يتملصوا من أى شيء، فإنهم عادة ما يقومون بهز كتفيهم فقط، وإنهم ليلمسون الآخرين بكثرة ، ولكنها لمسات عدوانية، المراد منها فرض التحكم على الآخرين.

شفرة الوجه

إذا ما تكلمنا عن لغة الأعين، فإن الكذابين يفعلون أمراً من أمرين، أولهما ألا ينظروا إليك نهائياً إذا ما تحدثت، أما الثانى فهو أن يحملقوا فيك دون أن يفقدوا التواصل بين الأعين، وإذا ما ابتسموا، فإنها ابتسامات بسيطة تغير من شكل وجوههم.

ويمكن أن يرمشوا بأعينهم بكثرة فى دلالة على عدم شعورهم بالأمان أو رغبتهم فى إخفاء شيء، أو دلالة على عصبيتهم، ويمكن أن نراهم يضعون أيديهم على أفواههم أو إصبعهم على شفاههم عندما يتكلمون أو ينصتون لأى شخص.

٧- النرجسى

شفرة الكلام

إن النرجسيين دائمو الحديث عن أنفسهم ولا يملون أبداً من المديح، فدائماً ما يخبروننا بأشياء كثيرة عن أنفسهم لا نريد أن نسمعها، فتراهم

يـتطرقون إلى مواضيع لا تلائـم الموقـف الـذى يـتحدثون فـيه مع الآخرين كوسيلة لجذب انتباههم.

وتطغـى "الأنـا" على معظم كلماتهم، وإذا ما كان الموضوع لا يتعلق بهم لا يهـتمون به، وحتى يخففوا من رتابة الحديث يحاولون إعادته مرة ثانية ليدور حولهم.

شفرة الصوت

غالـباً مـا يكون صوت هؤلاء النرجسيين مرتفعاً وصاخباً، فهم يحاولون أن يسـمعوا أكـبر قـدر مـن الـناس، وعـندما يتعلق الموضوع بالحديث عنهم تـراهم يتكلمون بأصوات قوية ومفعمة بالحيوية، أما إذا كان الأمر غير ذلك فـترى صـوتهم مليـئاً بالكسـل والوهـن، أو يتكـلمون بـرتابة حتى يشعروا الآخرين بمللهم من هذا الحديث.

شفرة لغة الجسد

يطـيل النرجسـيون مـن جلسـتهم الرزيـنة؛ حتى يجعلوا أنفسهم أكثر بـرودة وأهمـية، فـنراهم يـرجعون ظهورهـم إلى الـوراء مـع اسـترخاء فـى جلسـتهم، أو يـريحون رؤوسـهم على أيديهم إذا ما كانوا يتحدثون عن أى شيء لا يتعلق بهم.

وفـى جلسـتهم يمـدون أرجـلهم أمـامهم فـى دلالـة عـلى تـرفعهم عمن حولهـم، فيـنزعون إلى الإكـثار من حركات اليد؛ حتى يضمنوا أكبر حضور لهم، ويعمدون أيضاً إلى الإكثار من لمس الآخرين؛ حتى يجذبوا انتباههم.

شفرة الوجه

إذا ما تجاهلهم الآخرون، فإنهم يبتسمون ابتسامة باهتة، أما إذا كان الاهتمام ينصب عليهم، فإن ابتساماتهم تخرج براقة ورائعة، وإذا ما كان الكلام يتعلق بهم، فإنهم يتواصلون فى لغة الأعين بطريقة رائعة، أما إذا كان الموضوع يتعلق بشىء آخر، فسوف يفقدون هذا التواصل فى دلالة على عدم اهتمامهم بهذا الموضوع .

وإننا لنرى أعينهم تجول فى الغرفة كما لو كانوا ينتظرون أشخاصاً مهمين، وكذلك ليلاحظوا من سينتبه إليهم، وعادة ما ينظرون إلى الآخرين؛ حتى يروا ما إذا كانوا ينظرون إليهم أم لا.

٨- المتكبر

شفرة الكلام

" أنا أحسن منك" هذا هو شعار المتكبرين الذين دائماً ما ينتقصون من شأن الآخرين حتى يشعروا بأنهم أفضل منهم، فلشعورهم بعدم الأمان، تجدهم دائماً ما يحتاجون إلى الانتقاص من شأن الآخرين؛ حتى يشعروا بأنهم الأسمى.

فهم مثلاً يميلون إلى التقليل من شأن الآخرين على الرغم من أنهم يفعلون هذا بطريقة مهذبة، ويحاولون أن يصطنعوا رزانة فى كلامهم كمحاولة لفرض سيطرتهم على الحوار.

ويتكلم المتكبرون بسرعة، ودائماً يجدون الرد على أى سؤال، ويملكون أيضاً عيوناً متحمسة ودائماً ما يكونون حاضرى الذهن فى أى موضوع، ويميلون إلى النميمة وإطلاق الشائعات، وخصوصاً التحدث عن مساوىء

الناس، لأن ذلك يشعرهم بالسمو على الآخرين، ويحرصون على وجود اتصالات جيدة بهم، لذا فمن المعتاد أن تراهم يتسلقون من هم أفضل منهم.

ويرجع السبب الرئيسي لهذا التكبر إلى أنه يخفى شعورهم القوى بعدم الأمان، فيتحدثون بطريقة رزينة حتى يشعروا الآخرين بمدى علمهم الواسع، ويحبون استخدام التعبيرات الرنانة والكلمات الخيالية للتباهى بها، ويميلون أيضاً إلى أن يزينوا كلامهم بالناحية الأخلاقية مع اهتمامهم بفرض سيطرتهم، وذلك عن طريق العمل على عدم استيعابك لما يقولونه.

ويكون جُل خوفهم من أن ينبذهم المجتمع وأن يشعروا بالوحدة، حتى إنهم يفضلون أن يتكلموا إلى أشخاص يرونهم أقل منهم فى المنزلة الاجتماعية على أن ينعزلوا مع أنفسهم، فتطغى عليهم الوحدة، ويحتاج المتكبرون إلى جمهور كشأن النرجسيين، وتكثر " الأنا" فى كلامهم، مثل النرجسيين أيضاً، مع التركيز على أنفسهم وإلى أى مدى يتفوقون على الآخرين، فيستمرون فى التكلم دون انقطاع، وإذا ما حاولت أن تقاطعهم أو أن تتدخل فى الكلام، فإنهم دائماً ما يتجاهلونك، وينتهون دائماً فى الحديث مع الآخرين إلى ما يرونه هم، لا ما يراه الآخرون، تماماً مثل النرجسيين والمشاكسين .

شفرة الصوت

غالباً ما يتكلم المتكبرون ببعض التشنج مع إكساب صوتهم بعض الخشونة والصلابة، فيتكلمون بنبرات متقطعة وصوت رزين خال من أى حيوية مع إضفاء بعض الرتابة؛ لكى يظهروا بمظهر الناقد العظيم، بالإضافة إلى أن نبرات صوتهم المرتفعة تدل على عدم احتمالهم لمن يعتقدون أنهم أقل منهم.

شفرة لغة الجسد

يـأخذ المتكـبرون وضـعاً جـامداً وصـلباً مـع المـيل إلى الخلـف؛ حـتى يحافظوا على مسافة اجتماعية بينـهم وبين الآخرين، ويمكن أن نراهم أثناء جلوسـهم وهـم يضـعون أيديهـم مـع انحـنائها على أرجلهم؛ حتى يشعروا الآخرين بوجود هذه المسافة.

ودائمـاً مـا يسـتخدم هؤلاء ظهر أيديهم عندما يتحدثون؛ حتى يشعروا الآخـرين بمللهم منهم، ويمكن أيضاً أن يشبكوا أصابعهم مع حركة دورانية لإصبعى الإبهام للدلالة على ضجرهم ومللهم.

شفرة الوجه

تظهـر ابتسـامة المتكـبرين عـلى أنها زائفة ومتكلفة مع فتح الفم بصورة كـبيرة، ونـرى التجاعـيد فـى وجناتـهم، فتبدو هذه الابتسامة مليئة بالشك وعدم الاحترام.

وعـندما تطغـى علـيهم صـفة التكـبر، فـإنهم تلقائـياً يـرفعون رؤوسـهم ويـنظرون إلى الـناس بـازدراء، ويمكـن أيضـاً أن يضـيقوا أعيـنهم مـع رفـع حواجـبهم، وضـم شفاههم، وذلك فى محاولة منهم ليترفعوا عن الآخرين، وعـندما لا يوافقـون عـلى مـا يقولــه أى شـخص، فـإنهم غالباً ما يرجعون رؤوسهم إلى الخلف بعصبية .

وتجـوب أعيـنهم الحجـرة بحـثاً عـن أكثر الناس تأثيراً ومن يمكنه أن يساعدهم.

٩- المنافس

شفرة الكلام

كـثيراً مـا يقـاطع المنافسـون الآخـرين فى كلامهم ويحاولون أن يكونوا الأفضـل مهمـا قـال الآخرون، وإذا ما قلت لهم إن لديك كلباً جيداً، فإنهم

تلقائياً سوف يخبرونك بأن لديهم أيضاً كلباً، ولكن كلبهم أكبر وأصيل وينحدر من سلالة عريقة.

ويميلون عادة إلى الإنصات إلى الآخرين، ثم يلتقطون من بين السطور ما يريدون أن يتكلموا عنه، وحتى لو قيل هذا الكلام بطريقة مهذبة؛ فمن المألوف أن ينزعجوا لأى تعليقات يلقيها أى شخص آخر، وعموماً فهم يأخذون الجانب المعاكس له ، سواء أكانوا متوافقين أم لا، وحتى لو وافقوا على ما يقال، فإنهم سيبحثون عن أى شىء ينتقدونه أو يضيفون أى وجهة نظر أخرى؛ حتى يصبحوا متميزين .

شفرة الصوت

يتكلم المنافسون بسرعة، ونادراً ما يسمحون لأحد أن يجاريهم فى الكلام، ودائماً ما نلحظ فى أصواتهم التوتر والغيرة.

شفرة لغة الجسد

نلاحظ على أجسام هؤلاء المنافسين الجمود والتوتر مما يدل على الغيرة، وغالباً ما يحافظون على مسافة بينهم وبين من ينافسون، ومن الناحية النفسية نراهم لا يميلون إلى التقيد، لذا فمن النادر أن نراهم يتكئون على أحد عندما يتكلمون معه.

ومن ناحية أخرى، نراهم يجبرون أنفسهم على الإصرار على أمر ما؛ حتى يحصلوا على معلومات عنه، وفى هذه الحالة تظهر عليهم عاطفة مبالغ فيها، وذلك إذا ما قاموا بلمس أحد أو سلموا عليه، أو حتى عانقوه كوسيلة لكبت مشاعرهم العدوانية، وحتى لو استمروا على حركاتهم التى تدل على ابتهاجهم، فإن التوتر والجمود فى حركات أجسادهم يدلان على

مشاعر الغيرة والتباهى، وعندما يقومون بتحية أى شخص، فإنهم يسلمون بقوة ، كأنما يريدون أن يؤذوه دون أدنى قصد منهم.

وتظهر عليهم العصبية وعدم الراحة ، كما أنهم يقومون بالإكثار من لمس الآخرين فى محاولة منهم لإظهار سيطرتهم، أو يغطون صدورهم عندما يتكلمون فى دلالة على شعورهم بالتحفز والاستعداد.

وعندما يتكلمون، فإنهم يضمون قبضتهم فى محاولة منهم لإخفاء مشاعر التباهى والحقد.

شفرة الوجه

عادة ما تجول أعين المنافسين فى جميع أنحاء الغرفة ؛ وذلك لأنه من الصعب عليهم المحافظة على تواصل الأعين، وسوف يختلسون بعض النظرات فى محاولة للحفاظ على حضورهم.

وإذا ما لاحظوا وجود أفضلية لك عليهم، فإنهم يقومون بلعق شفاههم، وسوف تلاحظ مثل هذه الحركات، وذلك إذا ما تحدثت أمامهم عن أى أخبار جيدة عن نفسك، إنهم لا يشعرون بالسعادة لك، ولكن يشعرون بالغيرة والحسد، فهم ـ مثلما يقول فرويد ـ دائماً ما يسعون إلى تدميرك.

١٠- المعطاء

شفرة الكلام

يتكلم المعطاؤون بانفتاح وطلاقة وتواصل مع الآخرين، وتظهر فى كلامهم العاطفة الجياشة عندما يتكلمون عن مدى تأثر مشاعرهم بالناس والأحداث المرتبطة بهم، ويخبرونك بما يشعرون به سواء أكانت مشاعر السعادة أو الحزن أو الغضب، وإذا ما كانوا يشكون من شخص ما

أو يحبون شخصاً ما، وعندما يتحدثون فإنهم يكثرون من الحديث عن أنفسهم ؛ ذلك لأنهم يظهرون مشاعرهم الحقيقية، ويملكون القدرة على تحويل دفة الحديث إلى الشخص الآخر وتجاربه، فيهتمون بأن يكونوا نافعين للآخرين أكثر من أن يكونوا مهمين لديهم، وذلك لأنهم غير أنانيين ويهتمون بالآخرين.

وهم حساسون فى ردهم على أسئلتك واستجاباتهم لمخاوفك، ويتمتعون بالكرم ويقضون وقتاً طويلاً فى شرح الأشياء وإعطاء معلومات مفيدة عنها.

ويتميز هؤلاء بأنهم مستمعون ممتازون، ونادراً ما نراهم يتغنون بمدائحهم، ويميلون إلى إنكار الذات، ولذلك من الصعب علينا أن نراهم يتقبلون المديح.

وتصدر عنهم أيضاً تعبيرات طيبة بدافع الرغبة فى العطاء وإسعاد الآخرين، فيتكلمون بما هو مشجع ومحفز ولا يتكلمون بما هو وقح أو مضر لأى شخص، وإذا لم يكن لديهم ما هو إيجابى أو نافع يتحدثون عنه، فإنهم لا يتكلمون أبداً .

شفرة الصوت

دائماً ما يكون فى صوت المعطاء قبول وصفاء، ويوجد فى نبرة صوته دفء وبهجة وحساسية، وغالباً ما يكون صوته ناعماً ودافئاً.

شفرة لغة الجسد

يميل المعطاؤون إلى لمس الآخرين بكثرة ولكنها لمسات ثابتة ومباشرة وعندما يسلمون على الآخرين، فإنهم يسلمون بقوة وبدفء ، وغالباً ما يشدون على أيديهم بكلتا يديهم بوضع اليد الثانية على أيديهم وهم

يسلمون على بعضهم، وذلك حتى يشعروا الآخرين بترحيبهم بهم، وعادة ما يميل المعطاؤون إلى الأمام إذا ما كانوا يتكلمون أو ينصتون، وذلك فى إشارة على احترامهم للآخرين.

ويميلون إلى أن يكونوا مباشرين وغير عدوانيين فى حركات أجسادهم وأوضاعهم، وذلك فى محاولة منهم ليكونوا متوافقين مع كلامهم ومكانهم، وعندما يدخلون الحجرة، فيمكن أن ينحنوا إلى الأمام انحناءة خفيفة أو يمشوا ببطء ولو على أطراف أصابعهم.

شفرة الوجه

يعتمد المعطاؤون على الاتصال بالأعين، ودائماً ما تكون نظراتهم إليك مباشرة، وتعبيرات وجوههم بها حنان واهتمام، وتظهر فى أعينهم العاطفة الجياشة والعطف نحو الآخرين، وترتسم على وجوههم ابتسامة لطيفة ورائعة .

١١- المشاكس

شفرة الكلام

يهاجم المشاكسون الآخرين فى كل مناسبة بكلماتهم العدوانية، فمن النادر أن نسمعهم يتحدثون عن الآخرين بشيء جيد؛ وذلك لأنهم يحبون إيذاء الآخرين، فما يبدون إلا الملاحظات الحادة والتعليقات السيئة ويستخدمون فى ذلك أسلوب السخرية، وكل هدفهم هو أن يشوهوا سمعة الآخرين، ودائماً ما ينزعون إلى المشادة الكلامية مع الآخرين، ويرفضون التكلم معهم ويحاولون أن يعتدوا عليهم بألسنتهم، وإذا لم تفعل ما يطلبونه منك يثورون عليك، ودائماً ما يركزون فى محادثتهم على كيفية تحقيق ما يريدون.

ويندفعون في إخبارك بالطريقة التي يجب أن تدير بها حياتك، وسوف يمدونك أيضاً بآرائهم سواء أكانوا يعرفونك جيداً أم لا ، فهم دائماً ما يشعرون بأنهم يتفضلون على غيرهم، ويتصفون بالعناد والجمود ولا يعتذرون أبداً ولا يعترفون بارتكابهم أى خطأ، وحتى لو وضح أمامهم أنهم بالفعل مخطئون، فإنهم سوف يلقون باللوم على أى شخص آخر بدلاً من أن يتحملوا مسؤولية خطئهم.

ومن طباعهم أيضاً أنهم يستخدمون في حديثهم عبارات سيئة وعدوانية، ويكثرون من اللعنات والشتائم في كلامهم، ويطلقون الكلام على دلالته وعموميته، وينزعون أيضاً لأن يتكلموا بفظاظة، وبدون دبلوماسية مع الآخرين، ويقللون من شأنهم، ويقاطعونهم أثناء كلامهم، وذلك في محاولة منهم للسيطرة عليهم.

ويكثر هؤلاء الناس من الشكوى مثلهم مثل من يشعرون أنهم ضحايا، ويميلون إلى التذمر والتحريض، ويمكن أن يجبروك على فعل شيء لا تود فعله، وعلى الرغم من أنه يمكنهم إجبار الناس على فعل أى شيء ويستأسدون عليهم، إلا أنهم لا يقدرون على تحمل نفس الأسلوب من الآخرين.

شفرة الصوت

يملك هؤلاء المشاكسون صوتاً مرتفعاً جهورياً مليئاً بالخطر والوعيد، وتدل هذه النبرات على العداء وما يحملونه من غضب داخلي تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين، وتتجسد محاولاتهم الصوتية لإرهابهم في نبرات عالية ومتقطعة، وهو ما يجعلهم عدوانيين ووقحين.

شفرة لغة الجسد

وهؤلاء المشاكسون ليسوا ودودين، كما أنهم يلمسون الناس بعنف ويصافحونهم بقوة، ويميلون إلى سحق أى شيء في طريقهم، وعندما

يمشـون، فإن لهم مشية بطيئة وغالباً ما تكون مصحوبة بشيء من الصخب والضوضاء، كما تنم مشيتهم المندفعة دائماً إلى الأمام عن عدوانيتهم.

شفرة الوجه

عـندما يتكـلم المشاكسـون، يقطـبون جـباههم، وتـأتى نظراتهم الحادة المـتوترة والضيقة مصحوبة باتساع فى الأنف لتدل على علامات التوتر التى تتملكهم.

وكقـاعدة عامـة فـيهم، تجدهـم يطـبقون شـفاههم فى وضعهم العادى، وعـندما يتكـلمون يضـغطون عـلى فكهـم فـى أثـناء الكـلام، بمـا يدل على الغضب والشحناء، ويدفعون بفكهم السفلى للأمام دلالة على العدوانية.

١٢- المرح

شفرة الكلام

دائمـاً مـا يعـيش المـرحون حياة صاخبة مليئة بالمرح، وينجذب الناس إلـيهم نتـيجة مرحهم وخفة دمهم وبصيرتهم، وعلى الرغم من أنهم ينظرون إلى الحـياة عـلى أنهـا مزحة كبيرة، إلا أنهم يملكون حساسية قوية، ودائماً مـا يكـون لديهـم رغـبة جارفة لأن يحبهم الناس، ونتيجة لهذا ولاعتقادهم بـأن الآخـرين أحسـن مـنهم، فإنهم يبحثون عن استحسان الآخرين، وذلك عن طريق تسليتهم بمزحهم.

ودائمـاً مـا يتمـيز أسـلوبهم الفكـاهى بالحـرية الكاملـة، ويؤدى فكرهم البسـيط وأفكـارهم الكـثيرة إلى أن يكـون كلامهـم مـتقطعاً، فهم ينتقلون من موضـوع إلى موضـوع، ممـا يجعـلهم يظهـرون كما لو كانوا أطفالاً، ويصعب علينـا أن نسـايرهم فـى أى محادثـة؛ وذلـك لأنهـم أثـناء إلقـائهم نكاتهم

ينتقلون فجأة إلى أى موضوع آخر، وهم أيضاً مثل الأطفال فى مقاطعتهم للآخرين أثناء كلامهم، وذلك فى محاولة منهم لإبداء رأيهم فى أى موضوع يتكلمون فيه.

ولأن هؤلاء المرحين يحبون دائماً أن يحبهم الآخرون، فهم على استعداد لأن يقولوا أى شىء من أجل الوصول إلى هدفهم ، وإشعار الآخرين بالسعادة، ولديهم الحرية الكاملة فى مدائحهم، وغالباً ما يبدون تعليقاتهم الجميلة لأى شخص.

شفرة الصوت

يتكلم المرحون دائماً بصوت مرتفع ملىء بالحيوية والحماس، ويكثر هؤلاء من الضحك، ودائماً ما يكونون منفتحين على المجتمع، ويتمتعون بشىء من الدعابة، وقد يبدو صوتهم أجشّ ؛ وذلك لأنهم يكثرون من الكلام وبصوت عالٍ.

ويظهر فى طريقة حديثهم إثارة طفولية، ويمكن لهؤلاء أن يحولوا الأشياء العادية إلى أشياء مثيرة عن طريق نبرات صوتهم الحماسية والجياشة، ويستخدمون كثيراً من العواطف المتنوعة والمتغيرة ويتكلمون أيضاً بحيوية وسرعة، ويمكننا أن نفهم ما يقصدونه من وراء كلماتهم بسهولة ويسر .

شفرة لغة الجسد

يبدو المرحون كما لو كانوا فى حركة دائبة، وكأن فى انتظارهم مهمة شاقة، وهم من ذوى الهمم ، وغالباً ما يتواصلون مع الغرباء عن طريق المرح والفكاهة.

ويحـبون أن يلمسـوا الـناس بكـثرة، وأن يلمسـهم الـناس أيضـاً، وقـد يشعرون بصعوبة الاتصال بالآخرين دون هذا اللمس، ولأنهم لا يولون أدنى اهـتمام للمسـافة والحـدود بينهم وبين الآخرين، فإن هذه اللمسات اللطيفة والرقـيقة يمكـن أن توقعهـم فـى المشاكل، وخاصة إذا ما قاموا بلمس من لا تروق له هذه الطريقة فى التعامل.

وبالـمثل مـن الممكن أن يقتربوا أكثر من اللازم من الآخرين فى موقف لا يستدعى ذلـك، فمـن المعـتاد أن نـرى أى شـخص يـرجع إلى الخلف عند تحدثـه مع المرحين، فى حين إن المرح يقترب منه أكثر، مما يجعله يشعر بالملل بسبب انتهاك هذا الشخص الفكاهى لحريته فى الكلام.

ويمـيلون بأجسادهم تجاه الآخرين أثناء الكلام كدليل على حبهم لهم، ولكـن الحقيقة هى أنهم يحبون كل من يقابلون، ومن المؤسف أن هذا ليس هو حال كل من يقابلهم ؛ فهناك من لا يرغب فى معرفتهم، مما يؤدى إلى أن يعيشوا أوقاتاً عصيبة نتيجة أسلوبهم المنفتح لمصادقة أى شخص.

ويكـثر المـرحون من استخدام حركات اليد والذراع أثناء التحدث حتى يزيـنوا بهـا كلامهـم، ويمـيلون إلى أن يشغلوا حيزاً أكبر من الغرفة، وذلك عن طريق فرد أيديهم وأرجلهم والجلوس بحرية .

شفرة الوجه

وعـندما لا يتكـلم هـؤلاء، فإنـنا نـراهم يفتحون شفاههم ؛ وذلك لأنهم عـلى أهـبة الاسـتعداد للكـلام، أو إلى أن يقـاطعوا أى شـخص فى كلامه، ونـراهم أيضـاً يلهـثون عندما يتكلمون معك، وغالباً ما نرى حركة صدورهم تشبه تلك الخاصة بالأطفال.

وتـبدو تعبيرات وجوههم مليئة بالحيوية والنشاط، على الرغم من أنهم لا يحـافظون على أى اتصال بالعيون ؛ وذلك لأنـهم يحبون النظر فى جميع

أنحاء الغرفة أثناء تكلمهم، وقد يبنى هؤلاء الأشخاص تواصلاً ممتازاً بالعين فقط مع الأشخاص الذين يقدرونهم.

ولا يركزون على شخص واحد بعينه وخصوصاً لو كان بالغرفة أشخاص كثيرون، وحتى لو ركزوا على شخص بعينه، فإن هذا التركيز لا يستمر كثيراً، وعادة ما يكونون هم أول من ينظرٍ إلى من يدخل الغرفة التى يجلسون فيها مع الآخرين.

١٣- الساذج

شفرة الكلام

من المألوف أن نسمعهم يهذون بكلمات غير مفهومة، وقد يكون لديهم أفكار مختلفة، ولكنهم لا يملكون القدرة على إيصالها بطريقة فعالة، ولذلك فمن الصعب علينا أن نتتبع ما يقولونه ،ومن المعتاد أيضاً أن يساء فهمهم، ويجنح هؤلاء إلى التنقل من فكرة إلى أخرى ومن موضوع إلى موضوع آخر مع وعيٍ تام بأنفسهم.

بالإضافة إلى ذلك، فإنهم يتكلمون بتلقائية ويقولون ما يجول بخاطرهم دون أن ينقحوه تماماً مثلهم فى ذلك مثل الأطفال ، ونتيجة لهذا يمكن أن يظهروا بمظهر الفظ عديم الإحساس، ويمكن أن يؤذوا مشاعر المستمعين حتى لو لم يقصدوا إيذاءهم، ودائماً ما ينطقون بأشياء خاطئة دون أى إدراك منهم ويقعون فى الأخطاء باستمرار.

ولأن الناس قد يضطرون إلى معرفة هؤلاء السذج، فمن الممكن أن ينظروا إليهم ببعض من السخرية أو العطف، أو أن يتجاهلوهم تماماً كأنهم غير موجودين، ويمكن أن يتكلم هؤلاء بصوتٍ مرتفع جهورى، وأن يخبروك بأكثر مما تريد، وعندما يمتدحون أى شخص، فإن مدحهم يأتى صادقاً

وحساساً، وفي بعض الأحيان يتكلمون بصدقٍ أكثر من اللازم ودون أدنى تمييز للشخص الذى يستمع إليهم.

ودائماً ما يتركون من يستمع إليهم يتملكه الوجوم والذهول مما يقولون دون أدنى اهتمام منهم، وعندما يتحدثون لأنفسهم أو حتى للآخرين، فإنهم يقولون ما يجول بخاطرهم.

ويفتقد هؤلاء التعبيرات الاجتماعية ولطائف الكلام، ويمكن أن يستخدم السذج بعض التعبيرات القوية وشيئاً من العامية فى كلامهم دون أن يروا إذا ما كان من يستمع إليهم يفهم ما يقصدون أم لا، ولا ينصت هؤلاء بشكل جيد إلى الآخرين ؛ وذلك لأنه من السهل أن تتشتت أفكارهم، ولا يحبذون اتباع التوجيهات، ويفضلون أن يتصرفوا بحرية وعلى هواهم.

شفرة الصوت

يصعب علينا دائماً فهم السذج ؛ لأنهم يتلعثمون فى كلامهم، وقد تأتى نبراتهم عاطفية، وتكون مليئة بالنشاط والحيوية فى غير مكانها المناسب، ولأنهم دائماً ما يشغلون أنفسهم بأفكارهم، فإنهم يكثرون من الثرثرة والكلام مع أنفسهم، وقد يتكلمون أيضاً باستخدام أنفهم، وذلك لعجزهم عن التحدث والتعبير عما يقصد إليه تماماً، ولا نسمع دائماً أواخر الجمل التى يقولونها، لهذا يصعب علينا أن نفهمهم، ويمكن أن يتحول كلامهم من أقصى الارتفاع إلى أقصى الانخفاض، أو من الكلام بسرعة جداً إلى الكلام ببطء شديد، وإذا ما كانت هناك مزحة، فمن غير المألوف أن تراهم يضحكون بصوت مرتفع، فهم لا يتشاركون بذلك روح المرح مع الآخرين.

شفرة لغة الجسد

ولا يعتنى هؤلاء بهيئتهم، فمن المألوف لنا أن نراهم يرخون أكتافهم ويطأطئون رؤوسهم وترتهل بطونهم أثناء مشيهم، وتتملكهم الرغبة فى الاقتراب بشدة من الآخرين، مما يجعل الآخرين يشعرون بعدم الراحة.

ويميل هؤلاء السذج إلى الإكثار من استخدام الإيماءات دون أدنى وعى مع الإسهاب فى استخدام حركات الذراع والإكثار من حركات اليد واحتلال حيز كبير وغير مناسب من المكان الذى يتكلمون فيه، ومن المألوف أن نراهم يجلسون القرفصاء مثل طريقة الجلوس الهندية.

ولأنهم يظهرون كغريبى الأطوار أو منشغلى الذهن، فإنهم لا يهتمون برائحتهم أو هندامهم أو نظافة أجسادهم، ويفقد هؤلاء ما لديهم بسهولة، وذلك لأنهم غير مدركين لقيمته، ويمكن أن تنم مشيتهم عن " عدم المسؤولية".

شفرة الوجه

ولميلهم إلى الانشغال بأفكارهم تكتسى نظراتهم بالذهول، ونادراً ما يحافظون على الاتصال بالعيون، وقد لا ينظرون إلى الشخص الذى يتكلمون معه.

ولا يهتم هؤلاء بمظهرهم، ومن الشائع أن ترى شفاههم مبللة وهم يتحدثون.

١٤- الطيب

شفرة الكلام

يتكلم الطيبون بسخاء وبأدب وبطريقة يحبها الآخرون، ويفكرون جيداً قبل أن ينطقوا بأى شىء، ولذلك لا نراهم يرتكبون الأخطاء، ودائماً تشعر

بصدق ما يقولون وما يفعلون ووعيهم به، وتأتى مدائحهم سخية وصادقة، ويميل هؤلاء إلى التكلم بإيجابية وإلى النظر إلى الجانب المشرق من الحياة. إنهم رجال بكل ما تحتويه الكلمة من معانٍ ولا يميلون أبداً إلى النفاق والرياء.

ويتحمل هؤلاء تبعة ما يقومون به من أفعال، فيتكلمون ويتصرفون طبقاً لهذا المبدأ، فهم على دراية كاملة بما يقولونه، ولو تكلموا فإنهم يتكلمون بما فى عقولهم، ويتقبلون الناس دون أن يحكموا عليهم، ويهتمون بالآخرين من حولهم أكثر من اهتمامهم بأنفسهم، وعلى هذا فإن فحوى حديثهم تتجه إلى الآخرين لا إلى أنفسهم، ودائماً ما يتبادلون أطراف الحديث معهم.

ودائماً ما تتصف اتصالاتهم مع الآخرين بالتواضع والبساطة، ويتمتعون بشىء من الدعابة، فتنبع ضحكاتهم من المفارقات التى تحدث لهم لا على حساب مشاعر الآخرين.

ولا يسخرون أبداً من الآخرين ،وليس من شيمتهم أن يحقروا من شأنهم، ويتسمون بالوضوح والوصول إلى الهدف الذى يرمون إليه مباشرة، ومن السهل علينا فهمهم، ويمتازون بالاستماع الجيد للآخرين، ويبذلون فى هذا قصارى جهدهم، ويقدرون الآخرين جداً ويعبرون عن هذا التقدير بطريقة صادقة.

شفرة الصوت

يستخدم الطيبون العاطفة الجياشة فى كلامهم، وعندما يناقشون شيئاً ما، فإنهم يتكلمون بنبرات مليئة بالعاطفة ومناسبة للمقام الذى يتحدثون فيه، وإذا كانوا يشعرون بالقلق أو بالسعادة أو بالخوف أو بالشك فى شىء ما، فسوف تسمع هذا فى نبرات أصواتهم، فتختلف طبيعة صوتهم من حيث الارتفاع وغيره طبقاً للموضوع الذى يناقشونه.

وينطقون الكلام بشكل واضح وصريح، كما يتميز صوتهم بأنه عميق وقوى ورنان، ويظهر فيه الإقبال على الحياة، وعندما يتحدثون يظهر فى صوتهم النشاط والهمة مما يجعل الناس يحبون الاستماع إليهم.

شفرة لغة الجسد

تظهر على حركات أجسادهم الانسيابية والمرونة، مما يشجع الآخرين ويشعرهم بالراحة، ولا يخافون من لمس الآخرين، ويميلون أيضاً تجاههم أثناء تحدثهم معهم، كما يميلون أيضاً إلى أن يدنوا برؤوسهم منهم حتى يمنحوهم الشجاعة ويشعروهم بالاهتمام بهم، وعلى الرغم من أنهم يبدون مسترخين وتدل هيئتهم على شعورهم بالراحة، إلا أنها هيئة قوية، فرؤوسهم مرفوعة ومناكبهم مشدودة إلى الخلف وقامتهم منتصبة.

ويكثر هؤلاء من الإيماءات، ويستمتعون بالعناق ولمس الآخرين، ويستخدمون أيديهم وأذرعهم بفاعلية عندما يظهرون الاهتمام بهم وعندما يعبرون عن رأيهم فى أى موضوع، وعندما يومئون، فإن راحة أيديهم وأصابعهم تظهر واضحة تماماً كدليل على أنه ليس لديهم ما يخفونه.

وعندما يجلسون، فإن أرجلهم إما أن تكون مفتوحة أو يشبكونها كعلامة على انفتاحهم تجاه الآخرين، ويثبتون أرجلهم على الأرض، ويوجهون وجوههم تجاه الشخص الذى يتحدثون إليه ، مما يعكس اهتمامهم به.

شفرة الوجه

يتميز الطيبون باتصال عينى ممتاز ويستخدمون أيضاً النظرات الثابتة، فيشعرون الآخرين بأنهم أكثر الناس أهمية فى العالم كله.

وتـبدو تعـبيرات وجوههـم طبيعـية ومرتخـية ومتفـتحة، مما يدل على مـدى تقبـلهم للآخـرين، وتتمـيز حـركات وجوههم بالانسيابية، وفكوكهم بالارتخـاء، وترتسـم عـلى وجوههم ابتسامة خفيفة عندما يتكلمون، وعندما يضـحك هـؤلاء، فـإنهم يضحكون حتى تبدو نواجزهم وتتلألأ أعينهم حتى ينقلوا للآخرين فرحهم وسعادتهم.

وتوافـق تعـبيرات وجوههـم تعبيرات كلامهم، فلو كانوا يشعرون بالقلق فـإنك لـن تشـعر بذلـك مـن خـلال صـوتهم فقط ، ولكن أيضاً من تعبيرات وجوههم وإذا ما كانوا يحبون شخصاً ما، تتسع مقلتهم وهم يبتسمون.

لقـد فهمـت الآن أهمـية اسـتخدام هـذه الشـفرات الأربـع، وهى شفرة الكـلام والصـوت ولغـة الجسـد والوجـه، ويمكـنك الآن إجـراء تقييم دقيق لشخصيات من حولك ولمن تقابل أيضاً.

وباسـتخدام هـذه الحكمة الجديدة يمكنك الآن أن ترى الآخرين بأعين جديـدة، وتسـمعهم بـأذن جديـدة، وسـوف تسـتوفى أيضـاً بيانات جديدة حولهـم، فأنـت قـد تم تهيئـتك لصـنع القرارات السليمة تجاههم، وبالتالى سـوف تؤثـر هذه القرارات فى تعاملك معهم، وفيما لو كانوا سيستمرون فى حياتك أو لا .

وسـوف يؤثـر اسـتيعابك الجديـد لأنواع الشخصية بفاعلية فى اتصالك بالآخـرين، وتمكـنك هـذه البصيرة مـن الإقلال من الوقوع فى الأخطاء فى حكمـك أو فـى علاقتك معهم، وستجد نفسك وقد أصبحت أكثر تسامحاً ، وستعامل الآخرين بعاطفة أقوى من ذى قبل.



الفصل العاشر

فهم ما سبق

استطاع العلماء أن يروا أشياء لم يتخيلوا رؤيتها بمجرد أن تعلموا كيفية استخدام أداة لها تأثير قوى مثل المجهر الإلكترونى، وعندما نكون على دراية باستخدام أدوات فعالة، فبإمكاننا أيضاً كهؤلاء العلماء أن نكون على علم بأمور جديدة لم نكن نعرف بوجودها.

والآن، لدينا الفرصة لأن ننظر عن قرب لأولئك الذين نتعامل معهم عن طريق الفحص المجهرى لكل من الحديث والصوت ولغة الجسد وما يصدر عن الوجه من تعبيرات، وكذلك إلى أى فئة تنتمى شخصياتهم، فمثل هذا الفحص غالباً ما يفرز إشارات حمراء تساعد فى تحديد طبيعة الشخص، وسمات شخصيته، وحالته المزاجية .

وعندما نفحص المعلومات الخاصة بكل فئة الواحدة تلو الأخرى، سيجرنا ذلك بصورة دقيقة وشاملة للحالة الانفعالية والسمات الشخصية، كما رأينا فى الكتاب.

إن اليونانيين والرومان القدماء كانوا على اقتناع تام بأهمية تحديد الصديق من العدو أولاً وقبل أى شىء ، وامتد الأمر ليشمل هؤلاء الذين من المتوقع أن يجلسوا معهم، ولعل هذا الاهتمام الكبير أحد العوامل التى ساعدت على ازدهار وبقاء حضارتهم ، وبالمثل فكل المذاهب الدينية أوضحت أهمية التعرف أولاً على من نتعامل معه، وفى الواقع فإن معظم الدراسات الكنفوشيوسية تعتمد فى الأساس على التعرف على الأنواع المختلفة للشخصيات ومدى تأثيرها علينا، ولقد أوضحت التوراة والقرآن قيمة معرفة هذه الصفات والتى قد تؤثر على علاقاتك بمن حولك.

وهذا موجود اليوم فى معظم أماكن العبادات بمختلف أنحاء العالم الحديث كما كان العالم القديم، وهذه الرسالة تذكر المتعبدين بأنهم أثناء أداء فرائضهم يجب عليهم تذكر أنهم يقفون ويصلون أمام الله.

فلو اعتقدنا فى هذا الكلام وطبقناه على الأشخاص الذين نتعامل معهم، فسنكون أوعى بمعرفة من يكونون ومدى تأثيرهم، إذ يجب أن نحكم على الآخرين بعناية وموضوعية، ونأخذ بهذا الحكم ونتصدى لانفعالاتهم الشخصية من أجل أن نختبر شخصية من نتعامل معه، ولنحدد ما إذا كان وفياً أو لا، فنحن بحاجة إلى أن نلاحظ بقدر ما نستطيع لكى نقرر بدقة ما إذا كان لأى منهم دور يلعبه فى حياتنا.

تكامل شفرات التواصل الأربع

معظمنا يثيره الفضول بشأن قراءة الأشخاص، لكننا نميل إلى قراءة الآخرين عن طريق الاعتماد على واحدة أو اثنتين من الشفرات الأربع للتواصل - مثل لغة الجسد أو تعبيرات الوجه، وللأسف عندما تعتمد على شفرة بمفردها أو حتى على شفرتين من شفرات التواصل، فإنه يمكنك التأكد من أنك قد قيمت هذا الشخص بشكل جديد.

وحتى ظهور هذا الكتاب، لم تكن هناك طريقة تمكنك من قراءة الناس عن طريق فك شفرات التواصل الأربع معاً، ولهذا السبب سلكت أربع طرق لتقييم سلوك الإنسان للوصول إلى تصور يساعد على تقييم تصرفات الأشخاص بناءً على أنماط شخصياتهم وحالتهم الانفعالية، ولقد أخبرتكم أن تنظروا إليها بشرط أن تدركوا مدى تأثيرها على انفعالاتهم، والآن يمكنكم أن تثقوا بفطرتكم فى تقييم الآخرين.

كلما تدربت على قراءة الناس، شحذت ليس فقط من الأدوات الانفعالية والبدنية لديك بل من أدواتك الذهنية والروحانية أيضاً، فإن نهنك يعمل أفضل، لأنك تضم كثيراً من الاتجاهات لمستودعك العصبى والحسى، نتيجة لذلك ستكون لديك القدرة للوصول للقرارات الصحيحة وعلى مواجهة أى شخص يقف أمامك، وحينها بإمكانك اتخاذ الخيار المناسب لك.

ثق بنفسك لكى تتخذ القرارات الصحيحة

إن الأصوات لا تكذب، وكذلك الوجوه، والأجسام، وما يقوله الإنسان وكيف يقوله ليس بكذب، وللأسف فإن الناس يكذبون على أنفسهم.

لكن بعد قراءتك لهذا الكتاب وتدبر ما فيه، لن تجد أحداً مضطراً إلى الكذب على نفسه، ولن تجد من يسير معصوب العينين فى الحياة التى تسارع إيقاعها كما لو كان ساذجاً أو رافضاً الإصغاء لما يحول بنفسه ، فهذان أمران خطيران لن يقع أحد فيهما بعد اليوم، وكلاهما خطير ولا يصح أن يتحملهما أحد.

متسلحاً بهذا الفهم الفعال، سيكون لديك بعد نظر مذهل عن الأشخاص الذين تتعامل معهم للمرة الأولى، وسوف يسمح لك هذا بأن تكون أكثر وعياً، وتعاطفاً نحو الآخرين، وثقة بالنفس على المستوى

الاجتماعى وفى مجال العمل، والآن ستكون قادراً على أن تعرف ما هو واقعى وما هو ليس بواقعى، وبالطبع ستكون لديك القدرة على معرفة الحقيقة من الكذب.

ولست مطالباً بأن تحب كل الناس، وهذا حقك، فهناك أشخاص غير نافعين حقاً ، بل قد يؤذونك ويجعلون حياتك بائسة، ومن الناحية الأخرى، فهناك من سيكون جيداً ويثرى حياتك ويملؤها بهجة.

إن الحياة مليئة بالاختيارات، وبدلاً من اتخاذ الصحيح منها والذى يضفى علينا نوعاً من الإحساس بالفرح والبهجة، فمعظمنا للأسف ينتهى به الحال إلى عدم الإحساس بالراحة والشعور المستمر بالقلق، ولكنك الآن لم تعد كذلك ، فأنت الآن بداخلك مؤشر سيمكنك من معرفة متى تكون فى خطر ومتى تحس بالأمان.

بمجرد اتخاذك لقرار بشأن شخص قد قمت بقراءته، فقد حان الوقت لتنفيذك هذا القرار، فلا تحرص على العودة إلى شخص قررت أنه سيكون خارج حياتك، فلتتبع فطرتك ولا تتعامل مع هذا الشخص، وإذا كنت مجبراً على التعامل معه كأن يكون جزءاً من عملك أو أحد أفراد عائلتك، إذاً : كن متأكداً دائماً من أنك يقظ.

تذكر أن ما تراه وتسمعه هو ما تحصل عليه، فإنك لن تستطيع أن تجعل الناس يبدون كما تريد أو تطوعهم على هواك أن يكونوا كذلك، والأشخاص الذين يقضون حياتهم فى محاولة تغيير الآخرين قلما ينجحون.

كما تعرف أنه لا يليق بك أحياناً التعامل مع بعض الأشخاص الذين قد يكونون مؤذين لك، لكنك تتعامل معهم على أية حال، ولابد لك أن تعرف أن مجرد تورطك فى علاقة مؤذية لا يشعرك بالمرض فحسب ولكن بالعلة أيضاً، وعندما تدرك أن شخصاً ما سوف يضع حياتك فى خطر،

فليس من الصعب أن تقول "لا" لهذا الشخص، فلا يوجد أدنى شك فى أن صالحك يأتى فى المقام الأول.

إن لديك القوة، فلتستخدم هذه المعلومات الحيوية لصالحك لكى تستمر فى حياة أكثر ثراءً وأكثر إنتاجاً وأقل ضغطاً .

اقرأ نفسك

بعد قراءتك لهذا الكتاب ، يمكن أن تسأل نفسك :" الآن أستطيع قراءة الآخرين، فكيف أستطيع قراءة نفسى؟" أفضل طريقة لهذا هى أن يصورك أحد الأشخاص بالفيديو ، فبذلك تستطيع قراءة نفسك وكيف تبدو أمام الآخرين.

وأعتبر نفسى محظوظة؛ حيث إننى قادرة على قراءة نفسى من حين لآخر، إذ إننى دائماً ما أظهر على شاشة التليفزيون، حيث يطلب منى أن أقدم تحليلاً نفسياً، وبمجرد أن ألقى نظرة على الشرائط، أستطيع أن أقدر بموضوعية كيف يرانى الآخرون، فأنا أفحص جلستى وإيماءاتى وتعبيرات وجهى، وأيضاً ما أقوله، وهذا يوضح لي كم كنت محقة فى تعرضى لبعض النقاط بطريقة معقولة، ولو كان هناك شيء لا يعجبنى ، فباستطاعتى تحليل ماذا فعلت ولماذا فعلته ؟

وللأسف، فمعظم الناس ليس لديهم القدرة على رؤية كيف يبدون فى عيون الآخرين، لذلك فإن القراءة الدقيقة لنفسك عمل صعب، وأفضل شيء يلى ذلك هو أن تكون واعياً أكثر لما تفعل فى كل الأوقات ـ كن منتبهاً. افترض أنك تستكشف نفسك والشخص الذى تتعامل معه، افحص طريقة حديثك وقيِّم ما تقوله، وحاول أن تعى تعبيرات وجهك وحركاتك البدنية، والشيء الأهم هو أن تكتشف ردود أفعال الآخرين تجاهك، هل يجلسون بالقرب منك أو يتحركون تجاهك أو يبعدون عنك ؟ ما رد فعل الوجه ؟

هل ينظرون إليك ؟ هل ينتبهون إليك أو يتجاهلونك ؟ هل يحبون أن يلتفوا حولك ؟ وهل يحبون ما تقوله ؟ عندما ترى كيفية التقائك بالناس فهذه أفضل طريقة لقراءة نفسك .

نمِّ بصيرتك

القصد من تأليف هذا الكتاب هو تقديم المعلومات؛ حتى تتسنى لك القدرة على معرفة حقيقة الآخرين، وأن تقيم علاقات أكثر، فهذا الكتاب غير مصمم لكى يجعلك شخصاً استغلالياً يسعى للاستفادة من محاباة بعض الأشخاص أو جهلهم أو حساسيتهم.

بمجرد أن تأخذ بعض الوقت لكى تتوقف وتنظر وتستمع لكل شخص تقابله، فسوف تملك بصيرة تساعدك على معرفة الأشخاص، وعندما تكون أمام اختيار مهم بشأن شخص ما ـ شريك جديد، أو موظف جديد ـ فستكون لديك القدرة على التوصل إلى إجابات مؤثرة ودقيقة .

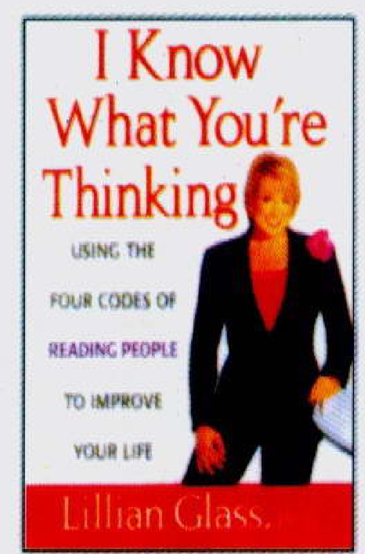
وستكون قدرتك على قراءة الآخرين قوة باطنية إضافية لك، فالمعلومات التى تلتقطها عنهم قد تنقذك من الوقوع فى حياة الشقاء والأسى ، الأمر الذى يجعلك تنعم بحياة دائمة تملؤها السعادة والصحة، وعلاقة تحظى بالرضا .

الملحق الثانى (ب)

النتائج التى أسفر عنها استطلاع الرأى الذى أجرته مؤسسة جالوب والتى تتعلق بعادات الكلام المزعجة

	مزعج تماماً	لا يسبب الإزعاج	لا أعرف
المقاطعة بينما يتحدث الآخرون	٨٨ ٪	١١ ٪	١ ٪
القسم أو استخدام شتائم أو ألفاظ بذيئة	٤٨ ٪	١٥ ٪	١ ٪
الغمغمة أو الهمهمة أو التحدث بصوت منخفض جداً	٨٠ ٪	٢٠ ٪	٠ ٪
التحدث بصوت عال جداً	٧٣ ٪	٢٦ ٪	١ ٪
التحدث بصوت يسبب الإحساس بالرتابة والملل	٧٣ ٪	٢٦ ٪	١ ٪

استخدام اللغو أثناء الكلام "كهمهمة " و " أتعرف ؟"	٦٩ ٪	٢٩ ٪	٢ ٪
التحدث من خلال الأنف	٦٧ ٪	٢٩ ٪	٤ ٪
التحدث بمنتهى السرعة	٦٦ ٪	٣٤ ٪	٠ ٪
استخدام قواعد نحوية ركيكة أو نطق الكلمات بطريقة خاطئة	٦٣ ٪	٣٦ ٪	١ ٪
استخدام صوت أعلى من المعتاد	٦١ ٪	٣٧ ٪	٢ ٪
استخدام لكنة غريبة أو لهجة محلية .	٢٤ ٪	٧٥ ٪	١ ٪



"مرشد عملي وفعّال يساعدك على رؤية ما يفكر فيه الناس بوضوح من خلال فهم شفرات التواصل، الصوت، الوجه، لغة الجسد، الكلام".
"إن هذا الكتاب يساعد القراء على اجتناب السلبيين من الناس وجذب الإيجابيين منهم".

. جافن دي بكر، المؤلف الأكثر مبيعاً لنيويورك تايمز
"The Gift of Fear and Fears".

وقد استطاعت الدكتورة ليليان جلاس أن تتصل بنجاح منقطع النظير بالطبيعة الإنسانية المعقدة، وإن لفهم اللغة غير الكلامية قيمة كبرى في أي مهنة تتطلب التواصل مع الآخرين، ويعتبر هذا الكتاب من أفضل الكتب الرائدة التي قرأتها عن التواصل غير الكلامي، فالنجاح في مهنة المحاماة مثلاً يتطلب بداهة وقدرة على استخدامها، وعلى أية حال، فإن معظم المحامين الذين أعرفهم غير قادرين على التحدث عن الذي فعلوه مع المحلفين.
"إن تطبيق ما يحويه هذا الكتاب من معلومات بين دفتيه يضمن لك النجاح".

جيوفري ن. فيجر، أحد المحامين البارزين

"ككاتب ومعلق في تلفزيون كورت، أرى أن الدكتورة ليليان جلاس أظهرت مهارات منقطعة النظير فيما يخص عملها أثناء تغطيتنا للعديد من المحاكمات المنقولة على الهواء، وفي كتابها «أعرف ما تفكر فيه»، تشارك القراء تلك المهارات، التي تحظى بقيمة كبيرة في مجال من مجالات الحياة".

نانسي جراس، تلفزيون كورت

"أعرف ما تفكر فيه مؤلفته ليليان جلاس وينبغي لكل شخص أن يقرأه، سواء أكان على علاقة بمجال عمله أم لا، ومن الأثر الطيب أن تقرأ وجه وحديث وحركات جسد أي شخص؛ حتى تتمكن من التعرف على هذا الشخص، وإنني لأصفق لها على منحها الجمهور مثل هذا الكتاب".

أرنولد كوبلسون، أحد منتجي الصور المتحركة

"يجب عليك أن تقرأ الناس، وبخاصة الآن. سواء أكنت على وشك إقامة علاقة، أو استثمار مالي، أو لذاتك". عندما كنت محققاً خاصاً تعاملت مع المشاهير لعدة أعوام، ولو لم أتعلم كيف أقرأ الناس، لكنت قد أصبحت في عداد المفقودين.
وفي كتاب «أعرف ما تفكر فيه»، توضح لك دكتورة ليليان جلاس أسرار قراءة الناس حتى تحسن جميع جوانب حياتك. هذا الكتاب لا يقدر بثمن!

دون كرتشفيلد، محقق خاص شهير ومؤلف
«احم نفسك دائماً» ومؤلف «اعترافات هوليود ب.أي»

www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore ... ليست مجرد مكتبة





John Wiley & Sons, Inc.


حصريات


مجلة
الابتسامة